

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**VALORAR LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL
SUBSECTOR A0119.03 DE LAS EMPRESAS FLORÍCOLAS
UBICADAS EN EL SECTOR CAYAMBE**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

ANDREA ESTEFANÍA HIDALGO VALVERDE

DIRECTOR: XIMENA VILLAMAR E. MGTR.

QUITO, ABRIL 2015

DIRECTOR:

Ximena Villamar E. Mgtr.

INFORMANTES:

Galo Sánchez L. MBA

Vicente Torres E. Mgtr.

DEDICATORIA

Todo mi trabajo y esfuerzo para culminar esta meta está dedicado a mis padres y a mi familia, quienes sin duda alguna me han ofrecido su apoyo y energía para seguir creciendo, cumplir mis objetivos y ser una gran persona y profesional, dejando a un lado las dificultades que la vida presenta para poder subir cada escalón que conllevó a este triunfo.

Andrea

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a mi Dios que siempre me ha acompañado en este camino, a mis padres que con su apoyo incondicional me han ayudado a alcanzar este objetivo, a la Pontificia Universidad Católica por haber sido el espacio de mis años de enseñanza profesional y personal y a mis grandiosos profesores quienes con su paciencia e inducción me han incentivado a ser una gran profesional.

Quiero ofrecer mi sincero agradecimiento a mi directora Ximena Villamar ya que con su dedicación y soporte me ha ayudado a culminar el último peldaño de este objetivo, a mis lectores y excelentes profesores Galito Sánchez y Vicente Torres, gracias a su apoyo, enseñanza e incentivo para alcanzar el fin de esta meta.

Mi infinito agradecimiento a mi hermana Verónica, a mi cuñado, primos, tíos y amigos que siempre me han mostrado su preocupación y apoyo.

Finalmente quiero agradecer al gremio de floricultores EXPOFLORES y a cada uno de los floricultores que me abrieron sus puertas y me brindaron su colaboración a lo largo de mi investigación.

Andrea

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN, 1

1 CONCEPTOS Y EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, 3

- 1.1 FUNDAMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, 3
 - 1.1.1 Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial, 3**
 - 1.1.2 Definiciones y tendencias de la Responsabilidad Social Empresarial, 5**
 - 1.1.2.1 Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial, 5
 - 1.1.2.2 Tendencias de la RSE, 7
 - 1.1.3 La sostenibilidad y desarrollo sostenible, 9**
 - 1.1.4 La ética empresarial, 12**
 - 1.1.5 La reputación empresarial, 14**
- 1.2 DIMENSIONES Y GRUPOS DE INTERÉS, 16
 - 1.2.1 Teoría de los grupos de interés de Freeman, 16**
- 1.3 GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, 20
 - 1.3.1 Herramientas de gestión de la RSE, 20**
 - 1.3.2 La norma ISO26000 “Guía sobre Responsabilidad Social”, 28**
 - 1.3.3 Iniciativas Locales, 31**

2 CARACTERÍSTICAS DEL SUBSECTOR A0119.03 DEL CULTIVO DE FLORES EN EL ECUADOR, 37

- 2.1 INTRODUCCIÓN DEL SUBSECTOR A0119.03 DE LAS FLORÍCOLAS EN EL ECUADOR, 37
- 2.2 ANÁLISIS DEL SECTOR FLORÍCOLA EN EL ECUADOR, 40
 - 2.2.1 Las Flores Ecuatorianas: Principales Productos y Destinos de Exportación, 40**
 - 2.2.2 Aporte del sector florícola al Producto Interno Bruto (PIB) del Ecuador, 50**
 - 2.2.2.1 Aporte de los sectores Agrícola y Florícola al PIB Total, 52
 - 2.2.3 Indicadores Financieros del sector florícola en el Ecuador, 57**
- 2.3 PRINCIPAL ORGANIZACIÓN GREMIAL DEL SECTOR FLORÍCOLA EN EL ECUADOR, 63
- 2.4 CARACTERÍSTICAS E INDICADORES DE LAS FLORÍCOLAS UBICADAS EN EL CANTÓN CAYAMBE, 67
 - 2.4.1 La Floricultura en el Cantón Cayambe, 67**
 - 2.4.2 Indicadores del subsector A0119.03 de las florícolas ubicadas en el cantón Cayambe, 69**
- 2.5 INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD DEL CANTÓN CAYAMBE PROMOVIDO POR EL SECTOR FLORÍCOLA, 73

3 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN PARA LA VALORACIÓN DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, 77

3.1 TIPO DE ESTUDIO Y MÉTODO PARA LA INVESTIGACIÓN, 77

3.1.1 Tipo de Estudio, 77

3.1.2 Método de Investigación, 77

3.2 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA INVESTIGACIÓN, 78

3.2.1 Diseño de la Encuesta, 79

3.2.2 Determinación de la población a estudiar, 82

3.2.3 Determinación del tamaño de la muestra a estudiar, 85

4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN, 87

4.1 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN, 87

4.2 DERECHOS HUMANOS, 90

4.3 RELACIONES LABORALES, 92

4.4 MEDIO AMBIENTE, 94

4.5 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN, 97

4.6 ASUNTOS DE CONSUMIDORES, 98

4.7 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD, 100

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 103

5.1 CONCLUSIONES, 103

5.2 RECOMENDACIONES, 118

BIBLIOGRAFÍA, 123

ANEXOS, 124

Anexo 1: Encuesta de los siete temas fundamentales de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, 125

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla N° 1: Superficie Plantada, Cosechada y Producción por Tipo de Flor, 46
- Tabla N° 2: Evolución Anual del PIB Nacional (A precios de 2007), 51
- Tabla N° 3: Estructura Porcentual del Valor Agregado del sector Agrícola y Florícola al PIB del Ecuador, 56
- Tabla N° 4: Balance General Consolidado del Subsector A0119.03, 58
- Tabla N° 5: Estado de Resultados Consolidado del Subsector A0119.03, 59
- Tabla N° 6: Indicadores Financieros del subsector A0119.03, 60
- Tabla N° 7: División provincial de hectáreas dedicadas al cultivo de flores en el Ecuador, 70
- Tabla N° 8: Aporte del VAB de la Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca al VAB Total del cantón Cayambe (Miles de Dólares), 72
- Tabla N° 9: Materias Fundamentales promovidas por la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, 79
- Tabla N° 10: División de temas y número de preguntas de la encuesta, 82
- Tabla N° 11: Depuración del listado original de la Población establecida para la encuesta, 84
- Tabla N° 12: Gobernanza de la Organización, 89
- Tabla N° 13: Derechos Humanos, 91
- Tabla N° 14: Relaciones Laborales, 93
- Tabla N° 15: Medio Ambiente, 96
- Tabla N° 16: Prácticas Justas de Operación, 97
- Tabla N° 17: Asuntos de Consumidores, 99
- Tabla N° 18: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, 102
- Tabla N° 19: Cuadro Resumen de los 7 Temas Fundamentales de la ISO26000, 109
- Tabla N° 20: Certificaciones de las empresas encuestadas, 112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico N° 1: Exportaciones No Petroleras (Ene-Oct/2014), 41
- Gráfico N° 2: Evolución de las Exportaciones de Flores (Miles USD FOB), 42
- Gráfico N° 3: Evolución de las Exportaciones de Flores (Toneladas), 43
- Gráfico N° 4: Principales Productos Exportados de Flores Ecuatorianas (Ene/Oct 2012-2014), 45
- Gráfico N° 5: Superficie Plantada y Cosechada de la Rosa por Provincia, 47
- Gráfico N° 6: Principales Destinos de Exportación de Flores (Ene/Oct 2012-2014), 48
- Gráfico N° 7: Exportación de Rosa en el Día de San Valentín (Toneladas), 49
- Gráfico N° 8: Estructura Porcentual del Valor Agregado por Industria al PIB 2013, 52
- Gráfico N° 9: Evolución del PIB de la Industria Agrícola del Ecuador (A precios de 2007), 53
- Gráfico N° 10: Valor Agregado por Actividad al PIB Agrícola (A precios de 2007), 54
- Gráfico N° 11: Evolución del PIB Florícola del Ecuador (A precios de 2007), 55
- Gráfico N° 12: Participación cantonal de hectáreas de cultivo de flores de Pichincha, 71
- Gráfico N° 13: Gobernanza de la Organización, 90
- Gráfico N° 14: Derechos Humanos, 92
- Gráfico N° 15: Relaciones Laborales, 94
- Gráfico N° 16: Medio Ambiente, 96
- Gráfico N° 17: Prácticas Justas de Operación, 98
- Gráfico N° 18: Asuntos de Consumidores, 100
- Gráfico N° 19: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, 102
- Gráfico N° 20: 7 Temas Fundamentales ISO26000, 109

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

- Ilustración N° 1: Mapa Genérico de los Grupos de Interés (Stakeholders), 18
- Ilustración N° 2: Los Diez Principios del Pacto Mundial por áreas, 21
- Ilustración N° 3: Metas e Indicadores de los 8 Objetivos del Milenio, 26
- Ilustración N° 4: Categorías del “Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social”, 34
- Ilustración N° 5: Subactividades del CIU 4.0 Sección A, 37
- Ilustración N° 6: Principales Flores de exportación del Ecuador, 44
- Ilustración N° 7: Asociación de Productores y Exportadores de Flores EXPOFLORES, 64
- Ilustración N° 8: División poblacional por sexo de Cayambe, 68
- Ilustración N° 9: Logos de las Certificaciones de las empresas florícolas, 111

RESUMEN EJECUTIVO

En esta investigación se busca valorar la gestión de Responsabilidad Social del Subsector A0119.03: Cultivo de flores, incluida la producción de flores cortadas y capullos, de las empresas florícolas ubicadas en el sector Cayambe, con la finalidad de identificar fortalezas y debilidades ante aspectos relacionados al compromiso con sus grupos de interés e iniciativas de RSE.

Esta investigación se encuentra desarrollada en cinco capítulos: en el Capítulo 1 se trata sobre los “Conceptos y Evolución de la Responsabilidad Social”, se hace referencia a una breve historia de la RSE y de aquellos conceptos que van de la mano con esta temática.

En el Capítulo 2 se presenta las “Características del Subsector A0119.03 del Cultivo de Flores en el Ecuador”, donde se describe un análisis de la situación económica y financiera, la aportación del subsector al PIB del país y del cantón, además de las incidencias de la floricultura en el cantón Cayambe.

El Capítulo 3 es sobre la “Metodología de la Investigación”, en el cual se aborda las herramientas a utilizar para la investigación, los temas planteados en la encuesta, así como la población y muestra para aplicar la misma.

En el Capítulo 4 se presenta los “Resultados de la Investigación”, se detalla el análisis, tabulación e interpretación de los datos recopilados, con los cuadros y gráficos de las variables escogidas para la investigación del subsector.

Finalmente en el Capítulo 5 se formula las conclusiones y recomendaciones para el subsector acorde a los resultados obtenidos de la investigación.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad para que una empresa pueda permanecer en el tiempo ya no tiene únicamente que alcanzar el objetivo económico, sino que también debe perseguir objetivos sociales y medioambientales. Las empresas deben estar basadas en un comportamiento ético apegado a valores y principios que le permitan generar buenas prácticas con sus diferentes grupos de interés para de esa manera prevalecer en el tiempo.

En ello radica la importancia de la Responsabilidad Social de mejorar y satisfacer las necesidades tanto de las generaciones presentes como de las futuras, con un desarrollo sostenible, sustentable y perdurable.

Las actividades de RSE van más allá de solo cumplir las leyes, al aplicarlas, las empresas contribuyen hacia un mundo mejor, y al mismo tiempo generan beneficios para sí mismas, ya sea creando estructuras sólidas, ahorrando costos, motivando a sus empleados, fidelizando clientes, mejorando las relaciones laborales, fortaleciendo las relaciones con la comunidad y principalmente reduciendo el impacto ambiental que la producción, uso de materias primas y energía pueden ocasionar.

Este tema es de gran interés puesto que en la actualidad las aplicaciones para el mejoramiento de una gestión social y ambiental por medio de prácticas que regulen las relaciones de las empresas del sector florícola, son de gran utilidad y sirven para el desempeño óptimo, logrando así que las empresas sean cada vez más competitivas en el mercado.

Entonces el principal objetivo que se persigue con la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las florícolas, radica en el impacto positivo que sus prácticas generan en los diferentes ámbitos con los que estas empresas tienen relación, principalmente en sus relaciones con los grupos de interés, y que al mismo tiempo esto contribuya a mejorar su imagen y buenas prácticas de sostenibilidad.

1 CONCEPTOS Y EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

1.1 FUNDAMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1.1.1 Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial

Resulta imposible definir un momento exacto de aparición de la Responsabilidad Social Empresarial en el mundo. Anterior a la década de los 50 se vio como muestra de acción social a la compasión del empresario y a la espontaneidad de las organizaciones por participar en el bienestar de la comunidad. Se puede mencionar que en los años 30 se generó una gran depresión a consecuencia de la codicia de los empresarios y a la preocupación por sus intereses, lo que llevó al fracaso de muchos negocios y a una considerable pérdida de empleo, ayudando a tomar conciencia a las empresas y las personas a favor de la comunidad en general.

Mientras que posterior a estas fechas las compañías empiezan a consolidarse a raíz de crisis y revoluciones que afectaron la economía mundial junto con la imposición de algunos mecanismos tributarios, los mismos que incentivaron a la labor empresarial y a una mayor preocupación por las empresas para incrementar y proteger el bienestar de la sociedad.

Según Juan Guillermo Correa Jaramillo (2007) “A partir de la década de los 60, algunos empresarios norteamericanos, entre ellos Thomas Watson de IBM y David Rockefeller de Chase Manhattan Bank plantean la idea de la Responsabilidad Social Empresarial. (pág. 6)

Transcurrido el tiempo entre los años 70 y 90 el concepto de una Responsabilidad Social Corporativa fue tomando fuerzas y evolucionando constantemente debido a ciertos aspectos trascendentales e influyentes como la globalización, la liberación del comercio, el aceleramiento de la actividad económica, el desarrollo ambiental sostenible, los códigos de buen gobierno, la degradación del medio ambiente, así como el desarrollo de nuevas tecnologías. Factores que a pesar del tiempo siguen siendo detonantes en el fortalecimiento de una iniciativa social por parte de las organizaciones en sus actividades diarias. Finalmente es en estas décadas donde el desarrollo sostenible complementa en sí al término de la Responsabilidad Social Empresarial.

En la actualidad los empresarios se muestran cada vez más sensibles a la educación, al desarrollo y a los valores éticos que son defendidos por la sociedad, a los derechos de las personas, comunidades y del medio ambiente que rodea sus actividades, dejando a un lado únicamente la preocupación por los ingresos, la producción y comercialización de sus bienes, sino también el interés por el entorno.

El nivel de importancia por parte de las empresas de la Responsabilidad Social Empresarial como una ventaja competitiva ha crecido notablemente, puesto que ahora no solo se enfocan en mejorar e innovar sus productos, servicios y

procesos productivos con nuevos recursos, sino también en que estos sean producidos sin ocasionar un impacto negativo en el medio ambiente, generando una mayor aceptación de consumo, una imagen transparente y una actitud responsable ante el público.

Tal es el afán de demostrar la responsabilidad social que principalmente las grandes empresas han optado por publicar anualmente Informes de sostenibilidad en los cuales se rinde cuenta de los resultados de las políticas y estrategias implementadas en las dimensiones económica, social y ambiental procurando contribuir al bienestar de la comunidad donde se encuentran operando y la creación de valor para los grupos de interés con los cuales se relaciona.

1.1.2 Definiciones y tendencias de la Responsabilidad Social Empresarial

1.1.2.1 Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial

En el mundo empresarial y en la sociedad en general, el concepto de RSE se ha ido fortaleciendo. Las personas están cada vez más conscientes del daño ambiental que generan individual y colectivamente, así como el daño que generan las industrias y empresas a su entorno.

Es por ello que este tema se ha vuelto tan controversial a nivel mundial, y por lo mismo la aplicación de leyes, normas y sanciones han hecho que las empresas se demuestren cada vez más responsables y tomen en cuenta el

concepto de Responsabilidad Social Empresarial como parte de sus actividades diarias y no como una obligación.

Tanto las organizaciones como las personas especializadas en el tema han optado por dar diferentes definiciones a la palabra RSE, aunque a pesar de ello tanto empresas como personas tienen una idea clara del mensaje que conlleva a aplicar acciones que beneficien a la comunidad.

En este sentido, la acción de responsabilidad social implica varias cosas. Por un lado, que las empresas desarrollen una visión integral de futuro en la que no sólo está considerada la empresa (que incluye a sus trabajadores o colaboradores) sino la comunidad sobre la cual se asientan (su país, o su sociedad, en un sentido más extenso). Por el otro, que ajusten o modifiquen sus procesos productivos para reducir, controlar o reutilizar los residuos que generan. Finalmente, nuevas formas de organización que promuevan liderazgos internos, descentralicen los niveles de autoridad y se genere un clima interno de confianza y compromiso con la misión y los postulados de la empresa a través de su acción coherente. (Vives & Peinado Vara, 2011, pág. 36)

Un concepto de RSE no debe estar únicamente enfocado a los daños efectuados al medio ambiente, sino también basarse en los principios y valores que radican en ser responsable con las personas involucradas en todas las actividades a las que se dedica una empresa, comenzando internamente por sus trabajadores, por un clima laboral favorable que genere eficiencia y eficacia hacia la producción o prestación de servicios dignos para la comunidad. Y por otro lado externamente a los accionistas, distribuidores, proveedores calificados para ofrecer los recursos necesarios para el funcionamiento de la actividad productiva de las empresas, y principalmente a los consumidores que se encuentran a la expectativa de

tener a su elección productos y servicios que hayan sido creados y enfocados a generar el menor impacto social y ambiental.

Según Peter Drucker (1996) “toda organización tiene que asumir la responsabilidad total de su impacto en los empleados, en el ambiente, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Ésa es su responsabilidad social.” (pág. 80)

Es así como en las empresas han ido fortaleciendo un ambiente de responsabilidad social, puesto que las personas van tomando conciencia individual en las actividades cotidianas hacia una comunidad responsable de los efectos causados por sus actividades hacia ella misma y hacia un ambiente digno para la vida humana y animal.

1.1.2.2 Tendencias de la RSE

En la actualidad y a nivel mundial se han ido generando cada vez más organizaciones, alianzas, comisiones entre otras enfocadas al tema de la responsabilidad social y sostenibilidad a nivel empresarial. Es así como se ha ido actualizando y formulando nuevas normas que promueven la aplicación de la responsabilidad social en las empresas.

En muchos países anualmente estas mismas organizaciones han optado por ofrecer distintivos y galardones a la labor responsable y sostenible de las empresas tanto interna como externamente. Por lo cual cada año se ve la preocupación de las empresas por estar actualizadas en el tema.

La ONU también se ha enfocado en este tema y promueve el respeto a los Derechos Humanos, la utilización de materiales reciclables, entre otros, y han optado por llamar a la preocupación por estos temas de gran importancia a nivel mundial y sobretodo en las grandes empresas.

Así mismo el avance en marcos regulatorios sigue fortaleciendo la preocupación e importancia que deberán tener las empresas al momento de ejercer sus actividades. Los derechos laborales son uno de los temas más enfocados a nivel interno de las empresas, puesto que el generar un ambiente laboral confiable para los empleados es ahora más que una preocupación o responsabilidad una obligación. Las empresas deben tener el mejor trato hacia sus empleados, manteniendo oficinas, plantas, maquinaria en buen estado y aptas para el trabajo manual, seguros de vida, capacitaciones y todos los beneficios dispuestos hacia las mismas.

Con relación a la elaboración de productos o prestación de servicios se ha visto y se verá en el futuro la evolución y el enfoque hacia una minimización de impacto social y ambiental. Las empresas y sobre todo las grandes industrias quieren estar a la vanguardia en tecnología, pero muchas de ellas no solo se enfocan en esto, sino en la sostenibilidad y en optar por tecnología, investigación e innovación que reduzca en lo más posible daños ambientales.

Las tendencias de la RSE no solo se han presentado en las ramas administrativas de recursos humanos, procesos de producción, jurídico-legales o financieros, sino también en el marketing y la comunicación. La

implementación de un marketing responsable, la difusión de actividades sociales y ambientales de las empresas por redes sociales, la presentación de memorias de responsabilidad social, así como la alineación de las empresas con los criterios que promueven índices internacionales enfocados a la RSE, tomando como ejemplo de uno de ellos el índice de Sostenibilidad de Dow Jones.

El futuro de las empresas en cualquiera que sea el ámbito de sus actividades se verá cada vez más enfocada a la responsabilidad social, al desarrollo sustentable, a la aplicación de normas, ética y moral, a la preservación del medio ambiente, a la conservación de Derechos Humanos y Laborales, a la investigación e innovación sustentable, a la competitividad responsable, en general a una cultura de concientización ambiental y social.

1.1.3 La sostenibilidad y desarrollo sostenible

El futuro como bien sabemos es algo incierto, pero es algo que tarde o temprano llegará. Esto ha traído como consecuencia al hecho de que las personas consideren la responsabilidad de la perdurabilidad del medio ambiente y de los recursos necesarios para mantener a las generaciones venideras.

Es aquí donde radica el paradigma de sostenibilidad, puesto a que ha aflorado una conciencia y sensibilidad social-ambiental y así mismo surge la necesidad de un desarrollo perdurable en el tiempo. Dicho esto es posible aludir que hablar

de sostenibilidad no solo es referirse al medio ambiente, sino también a los aspectos económico y social.

La sostenibilidad entonces conlleva a un compromiso moral y material tanto individual como colectivo, pues para mantener un desarrollo económico, social y ambiental, es necesario que las personas involucren un estilo de vida apto para mantener un equilibrio entre los recursos y el entorno en el que se desenvuelven.

“Asumir la sostenibilidad supone un cambio de patrones, sustancial e irreversible, que transforma algunas convicciones, muchas pautas de conducta, bastantes actitudes y muy diversas actividades, abordando todas las multiplicidades del hacer humano.” (Hurtado Rodero, 2010, pág. 6)

La sostenibilidad promueve el desarrollo sostenible, puesto que estas dos palabras van de la mano al momento de generar perdurabilidad en los tres aspectos mencionados anteriormente (ambiental, económico y social) necesarios para mejorar las condiciones de las generaciones presentes y apostando rotundamente hacia el futuro de las nuevas generaciones.

La importancia de un desarrollo sostenible no nace en la actualidad, es un paradigma que ha evolucionado y generado un gran apogeo con el transcurso del tiempo. Al igual que la Responsabilidad Social Empresarial, el desarrollo sostenible ha sido y sigue siendo analizado por alianzas, comisiones u organizaciones, las mismas que han visto la importancia de crear consciencia por el futuro de la humanidad.

Uno de los conceptos más citados de desarrollo sostenible fue establecido por el Informe Brundtland de 1987 elaborado por la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo definido como “aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones”.

Podríamos preguntarnos entonces, ¿cuál es la diferencia entre desarrollo sostenible y sostenibilidad? La sostenibilidad suele considerarse como un objetivo a largo plazo (es decir, un mundo más sostenible), mientras que el desarrollo sostenible se refiere a los muchos procesos y caminos que existen para lograr ese objetivo (por ejemplo, la agricultura y silvicultura sostenible, la producción y consumo sostenible, el buen gobierno, la investigación y transferencia tecnológica, la educación y formación, etc.). (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO, 2012, pág. 5)

Es entonces como el paradigma de la sostenibilidad y el desarrollo sostenible ha llegado a formar parte del mundo empresarial, siendo considerado como sostenibilidad empresarial. La mayoría de empresas en la actualidad han enfocado sus actividades al mantenimiento de una armonía entre su responsabilidad económica, social y ambiental, buscando una ventaja competitiva de sus negocios en el futuro y compromiso ante los consumidores y sus grupos de interés.

También cabe recalcar que así como existen muchas empresas que han considerado contribuir a la sostenibilidad como objetivo a seguir, existen otras que solo consideran uno o dos aspectos importantes concentrados en el corto plazo y no quieren formar parte del desarrollo sostenible, empresas que pueden tener problemas relacionados al clima laboral, a la aplicación de leyes relacionadas al medio ambiente, que si no son tomados en cuenta no podrán ser mejorados en un futuro.

1.1.4 La ética empresarial

Al igual que la RSE, la ética empresarial surge años atrás a partir de la preocupación por la falta de ética de los empresarios en sus actividades administrativas, humanas y comerciales. Sin duda el surgimiento de guerras mundiales, falta de ética social, fraudes, imperialismos, entre otros, ha sido la consecuencia del comienzo de una época de responsabilidad social y empresarial.

Tanto la Iglesia como muchas organizaciones mundiales inician su preocupación por una educación en ética, moral, economía y sociedad. Las nuevas generaciones deben crear conciencia de la problemática mundial causada por la falta de ética al momento de administrar empresas, de relacionarse con las personas y de vivir el día a día.

Ciertamente, hacia finales de los años setenta y primeros años de los ochenta aparecieron nuevas perspectivas y preocupaciones que van consolidando la ética empresarial como especialidad disciplinar. A partir de entonces la producción académica comenzó a crecer y a sistematizarse formalmente. (Martínez, 2005, pág. 6)

Con el transcurso de los años se han creado revistas, publicaciones, artículos y conferencias enfocadas al mundo de la ética empresarial. Es así la importancia de fomentar la ética empresarial que en algunos países existen centros especializados en el estudio de los problemas causados por falta de la misma.

Entonces hablar de ética empresarial es hablar de la aplicación de principios, valores, integridad moral y códigos de conducta incorporados en las actividades

diarias de las empresas tanto interna como externamente, puesto que las empresas siempre estarán interactuando con personas y la sociedad al momento de ofrecer sus productos o servicios y deben hacerlo de una manera ética y responsable.

Si bien es cierto la ética viene de uno mismo, cada persona es responsable de las acciones que realiza sabiendo la consecuencia de las mismas. En el mundo empresarial las personas están involucradas a tomar decisiones en cualquiera que sea el área en la que se encuentren, es aquí donde se generan dilemas éticos, pues el clima empresarial se presta a múltiples acciones que pueden afectar a la economía y a la relación de todas las personas comprometidas con el giro del negocio.

A pesar de las diversas sanciones que se han generado a raíz de este tema, todavía existen personas que no toman conciencia del daño que pueden crear hacia ellos mismos y los demás por sus acciones.

En las empresas la comunicación y la confianza son un pilar fundamental para la aplicación de una cultura ética y responsable, pero la realidad depende de los principios y valores inculcados en el hogar que guían el comportamiento de las personas.

La ética empresarial hoy en día forma parte de la cultura organizacional, es una gestión que demuestra la responsabilidad, calidad y transparencia de las mismas al ejercer sus actividades comerciales.

1.1.5 La reputación empresarial

Hablar de reputación empresarial es hablar de un proceso evolutivo por el cual pasan todas las empresas para ser reconocidas en el mercado. La creación de la reputación empresarial se determina únicamente por el conjunto de valores aplicados por todo el personal de la empresa en sus actividades y toma de decisiones diarias.

Actualmente las personas se enfocan en consumir productos o adquirir servicios de las mejores empresas, que no están únicamente comprometidas con su rendimiento económico, sino también comprometidas a una actividad responsable social y ambiental, logrando fortalecer su reputación empresarial.

El prestigio de fondo, el de verdad, se logra con trabajo constante y no con espectaculares campañas de marketing. Las empresas que perduran y cumplen su función en el sentido más amplio del término son aquellas que dan pasos sólidos. Tras esa labor de fondo, la correcta venta de lo conseguido permitirá que la organización alcance el calificativo de respetable. (Alcalá, 2007, pág. 7)

Es importante resaltar que la reputación empresarial nace desde la misma creación de la empresa y la manera en cómo se define su misión, visión y estrategias, pues estos son los pilares fundamentales para demostrar valores, compromiso y responsabilidad de la empresas al definir su giro de negocio.

Según Amparo Merino de Diego (2005) “Efectivamente, la reputación corporativa es un activo tan valioso como frágil que se construye continuamente y a lo largo de los años, pero que puede destruirse de la noche a la mañana.” (pág. 9)

En el transcurso del tiempo se ha podido ver como en el mundo de los negocios grandes empresas han bajado drásticamente de nivel debido a sus malas decisiones, desprestigiando por completo su reputación corporativa que les ha tomado tiempo y dedicación ir fortaleciendo.

Es importante que cada persona vinculada a la empresa se sienta identificada y responsable con sus actividades a desarrollar y que esté dispuesta a colaborar con las estrategias planteadas por la misma, así mismo trabajar e invertir en ella para su crecimiento continuo. Para que una empresa pueda establecer su posición en el mercado debe generar un negocio rodeado de valores y principios embarcados hacia el buen vivir de sus empleados y la sociedad en general y de esa manera poder definir su reputación corporativa como una política interna de alto grado.

Para que una empresa pueda medir su gestión de responsabilidad hacia la sociedad y su reputación corporativa ante ella, puede valerse de indicadores que le permitan obtener de una manera eficaz observaciones importantes para generar actividades y estrategias que pongan en práctica un esfuerzo en conjunto con sus stakeholders para el fortalecimiento de la misma.

Así mismo las empresas pueden poner en práctica algunos procesos que les ayuden a mejorar sus actividades y a medir su gestión social y reputación como pueden ser el benchmarking o la aplicación de un cuadro de mando integral, con los cuales pueden hacer un estudio tanto interno como externo de los factores principales para el giro de su negocio.

1.2 DIMENSIONES Y GRUPOS DE INTERÉS

1.2.1 Teoría de los grupos de interés de Freeman

Edward Freeman el reconocido profesor merecedor de un galardón por la Universidad de Comillas gracias a sus valiosos aportes en áreas económicas como administrativas, ha sido considerado el padre de la teoría de los grupos de interés o stakeholders de la empresa moderna.

Freeman ha definido a los Stakeholders como "cualquier grupo o individuo que pueda afectar o se vea afectado por la consecución de los propósitos de la empresa". Considerando así que tanto la empresa como sus grupos de interés trabajan conjuntamente hacia un bien común y para la sociedad en general.

Es así como Freeman menciona en la Teoría de los Grupos de Interés que "la capacidad de una empresa para generar una riqueza sostenible a lo largo del tiempo y, con ello, su valor a largo plazo viene determinada por sus relaciones con sus grupos de interés".

Entonces la teoría de Freeman establece tres niveles para gestionar la relación de las empresas con sus grupos de interés: nivel racional, nivel de procesos y nivel transaccional.

- a. Nivel racional: En este nivel Freeman recomienda a las empresas la elaboración de un mapa de las partes interesadas basándose en un análisis

histórico de la empresa, en el que se pueda mostrar tanto grupos como individuos que afecten o puedan verse afectados por el logro de los propósitos de la misma, y de esta manera incorporar a todos aquellos grupos e individuos que mantengan relación y que en definitiva se cataloguen como parte interesada de la organización. Es importante a la vez que las empresas consideren la construcción de un mapa flexible y entendible para todos los miembros de la organización y que de esta manera todas las partes interesadas mantengan conocimientos de todos los grupos y los intereses de los mismos y así generar una participación multifuncional para la organización y su entorno. (Freeman, 1984)

La identificación de los stakeholders, tanto presentes con futuros, podría incrementar el apoyo de inversiones futuras y facilitar la transición. (Atle & Granda, 2007, pág. 17)

Como se puede observar en la Ilustración N° 1, Freeman propone un mapa genérico de los grupos de interés desarrollado según su criterio al momento de evaluar las organizaciones.

**Ilustración N° 1: Mapa Genérico de los Grupos de Interés
(Stakeholders)**



Fuente: Basado en Freeman (1984)

Elaborado por: Andrea Hidalgo

- b. Nivel de procesos: Este nivel está relacionado con los procesos que maneja cada institución, los mismos que de una u otra forma estarán relacionados con sus grupos de interés. Es así como Freeman considera principalmente tres tipos de procesos que se manejan habitualmente en una empresa: análisis de la cartera de negocios, análisis de procesos estratégicos y procesos de exploración del entorno. (Freeman, 1984)

Claro está que estos no son los procesos más importantes en una empresa, ya que cada organización aplica procesos acorde a su giro de negocio, pero a su vez se puede ver que cada uno de estos procesos puede ser insuficiente al momento de analizar las relaciones con los diferentes grupos de interés,

puesto a que cada uno de ellos muchas veces se enfoca a una de las partes interesadas y no a todas o a la mayoría de ellas, por lo que es importante que las empresas se planteen de la manera más clara sus grupos de interés para así disminuir las contradicciones que posiblemente puedan existir al momento de relacionarlos con sus distintos procesos y de tal forma enriquecer los mismos.

- c. Nivel transaccional: Este nivel está asociado con las operaciones y transacciones que se generan entre la organización y sus partes interesadas. Es importante que las empresas logren destinar de formas adecuada los recursos e intercambiarlos con sus partes interesadas ya constituidas previamente, asegurando el éxito de sus interacciones.

Los niveles mencionados anteriormente son pilares para el éxito de este último asociándolo con “la comprensión de la legitimidad de las partes interesadas y la consideración de sus preocupaciones a través de los procesos rutinarios de la organización” como lo menciona Freeman.

Es como esta teoría apunta a que todas las empresas deben generar un plan estratégico asociado a llevar de forma correcta las negociaciones con sus diferentes partes interesadas, y así manejar las actividades de su giro de negocio a un nivel apto de satisfacción de intereses de todas sus partes y a su vez a un nivel de responsabilidad económico, social y ambiental.

1.3 GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1.3.1 Herramientas de gestión de la RSE

Al momento en el que las empresas introducen el término Responsabilidad Social Empresarial en sus estrategias y actividades diarias, no solo tienen el deber de aplicarlo correctamente tanto interna como externamente, sino también el de demostrar con hechos las acciones responsables económica, social y ambiental. De esta forma es como a nivel mundial tanto autores como organizaciones internacionales se han encargado de brindar aportaciones que ayuden a las empresas a generar información acerca de cómo están manejando sus negocios a través de la aplicación de este modelo de Responsabilidad Social Empresarial.

Tales aportes mencionados anteriormente son todas aquellas herramientas, principios, normas, guías, técnicas, instrumentos o indicadores que una empresa puede poner en práctica, las mismas que permitirán tanto a las empresas como a la sociedad evaluar y medir los niveles de gestión de RSE alcanzados y que son de vital importancia al momento de rendir cuentas o entregar información a los diferentes grupos de interés con los que se encuentran relacionadas.

Toda información arrojada por las diferentes herramientas para medir esta gestión pueden señalar aspectos positivos como negativos acerca del desempeño que generan las empresas en sus actividades, las mismas que fortalecerán o debilitarán la reputación de estas frente a cada una de las personas internas y

externas, que estén conscientes de la importancia que esto implica hacia el mejoramiento de la sociedad y del crecimiento y permanencia de las empresas.

En la actualidad son renombradas a nivel mundial muchas herramientas para evaluar y aplicar la RSE, entre las más importantes se encuentran:

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** es una iniciativa voluntaria por medio de la cual las empresas se comprometen alinear sus estrategias y operaciones a partir de los diez principios que este pacto propone, mismos que se puede observar en la Ilustración N° 2, con el fin de que las empresas contribuyan a la construcción de un mercado global equitativo e incluyente, fomentando de esta manera una sociedad más fructífera y responsable.

Ilustración N° 2: Los Diez Principios del Pacto Mundial por áreas

Derechos Humanos	Estándares Laborales	Medio Ambiente	Anti Corrupción
<ul style="list-style-type: none"> • 1) Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia. • 2) Asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • 3) Apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. • 4) Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. • 5) Apoyar la erradicación del trabajo infantil. • 6) Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. 	<ul style="list-style-type: none"> • 7) Mantener un enfoque preventivo que fortalezca el medio ambiente. • 8) Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. • 9) Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • 10) Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Fuente: www.unglobalcompact.org

Elaborado por: Andrea Hidalgo

- **Global Reporting Initiative (GRI):** Es una organización fundada en el año 1997 sin ánimo de lucro, en el año 2000 logra crear e impulsar la elaboración de las memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones a nivel mundial. Esta propone una guía para la elaboración de Memorias, incluye principios e indicadores que al aplicarlos les permitirá a las organizaciones medir y demostrar su desempeño en todo sus ámbitos.

El GRI valora tanto información cualitativa como la cuantitativa y considera ambos enfoques complementarios y necesarios para ofrecer una visión equilibrada y razonable de la actuación económica, ambiental y social de una organización. (Pinto, Winicki, Vidal, Urquieta, & Garrido, 2011, pág. 30)

Actualmente las Memorias de Sostenibilidad son una herramienta de gran utilidad para las empresas, que refleja el desempeño anual con sus diferentes grupos de interés y a manera de fortaleza mejora su reputación empresarial ante la sociedad.

Según Valentín Alfaya A. (2002) “es importante destacar que la guía no establece exigencias o requisitos normativos sobre qué deben hacer las empresas o cómo deben comportarse, sino tan solo (no es poco) sobre cómo deberían reportar los resultados de tal comportamiento”. (pág. 17)

El GRI es una de las guías más importantes que se aplican en la actualidad y a nivel mundial, su primera actualización se realizó en el año 2002,

seguida por su tercera actualización en el 2006 en el cual fue denominada como G3, la última versión fue elaborada en el 2013 denominada G4, la misma tiene un período de transición máximo de dos años.

La guía G4 para las memorias de sostenibilidad está basada en las dimensiones económica, medio ambiente y desempeño social. Su formato consta de dos partes 1) Principios y contenidos estándares y 2) Manual de implementación. La misma fue reformada con el fin de dar mayor importancia a temas relevantes, ayudando así a liberar a las organizaciones de una gran dedicación de esfuerzo y recursos por recopilar y proporcionar información de temas de menor importancia. Su aplicación es un desafío para aquellas organizaciones en las que todavía no es notable ni madura su gestión de sostenibilidad y de esta manera la guía G4 proporciona a las organizaciones una exigencia de transparencia al momento de realizar sus actividades comerciales con sus diferentes grupos de interés y de manera sostenible en la sociedad en general. Esta guía se puede encontrar en la página web del GRI (globalreporting.org) la misma que se facilita con traducción a algunos idiomas para aquellas empresas a nivel mundial que quieren emprender su gestión de sostenibilidad, así mismo para las que quieren actualizarla.

- **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE):** Organización fundada en 1961, agrupa algunos países a nivel mundial y cuya misión es la de promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas. Esta Organización propone en 1976 las primeras Líneas Directrices para Empresas Multinacionales, las

mismas que han sido propuestas y dirigidas por los gobiernos y que constituyen el único código de conducta empresarial responsable, exhaustivo y acordado multilateralmente, contienen principios y normas no vinculantes para una conducta responsable dentro del contexto global.

La OCDE busca apoyar a los países miembros como también aquellos que se encuentran en vías de desarrollo con la construcción de una economía saludable y de esta manera fortalecer el crecimiento del comercio mundial sin discriminación. Por lo que han ido actualizando con el transcurso de los años las Líneas Directrices expuestas, tomando en cuenta los cambios y las nuevas necesidades que se generan en el mundo y sobre todo en las actividades comerciales de las empresas a nivel económico, social y ambiental.

- **Instituto ETHOS de empresas y Responsabilidad Social:** Organización no gubernamental fundada en Brasil en el año 1998, cuya misión es la de movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a gestionar sus negocios de forma socialmente responsable, aliándolas a la construcción de una sociedad sostenible y justa. Para ello el Instituto trabaja con cinco líneas de actuación propuestas a las empresas para su gestión social: 1) Ampliar el movimiento de RSE, 2) Profundizar las prácticas a través de indicadores que incluyan versiones para pequeñas y medianas empresas, además de distintos sectores de la economía, 3) Influir en el mercado y sobre los principales actores para crear un ambiente favorable a la RSE, 4) Articular la RSE con políticas públicas y 5) Producir información sobre RSE.

- **Huella Ecológica:** El origen de su concepto nace en el año 1996 a partir de las investigaciones realizadas por William Rees y Mathis Wackernagel. La huella ecológica es un indicador de gran importancia utilizado a nivel mundial, con el cuál se puede evaluar el impacto que generan las empresas y las personas al momento de demandar recursos relacionado con la capacidad ecológica de la Tierra de generar los mismos, es decir el impacto de una actividad sobre el medio ambiente y de esta forma tanto empresas como personas logren asumir y mejorar su papel de sostenibilidad económica, humana y social.






Este indicador mide cuánta área de tierra y de agua requiere una población para producir el recurso que consume y la manera de absorber los desechos que generan con el uso de la tecnología. Este instrumento es promovido por la organización Global Footprint Network orientada a la sostenibilidad, la misma que maneja estadísticas y ranking de las empresas con relación a sus actividades a favor de la sostenibilidad y la Responsabilidad Social.

- **Los Objetivos del Milenio:** Denominados también los Objetivos de desarrollo del Milenio forman parte de la Declaración del Milenio aprobada por 189 países miembros de las Naciones Unidas en el año 2000. Son ocho objetivos que promueven la erradicación de los problemas más graves de la vida cotidiana y que los diferentes países se han planteado alcanzar para el 2015. Como se puede ver en la Ilustración N° 3, estos objetivos se componen por 21 metas cuantificables supervisadas por 60

indicadores que abarcan los ámbitos económico, social y ambiental, cuyo complemento fomenta al crecimiento mundial.

Los objetivos son: 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre, 2. Lograr la enseñanza primaria universal, 3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer, 4. Reducir la mortalidad infantil, 5. Mejorar la salud materna, 6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades, 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente, 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

Ilustración N° 3: Metas e Indicadores de los 8 Objetivos del Milenio

 <p>1</p> <p>ERRADICAR LA POBREZA EXTREMA Y EL HAMBRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir a la mitad entre 1990 y 2015 el porcentaje de personas con ingresos inferiores a un dólar: Porcentaje de la población con ingresos inferiores a 1 dólar por día, Coeficiente de la brecha de la pobreza a 1 dólar por día, Proporción del ingreso o consumo que corresponde a la quinta parte más pobre de la población. - Alcanzar el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos, incluidas las mujeres y los jóvenes: Tasa de crecimiento del PIB por persona empleada, Relación empleo-población, Porcentaje de la población empleada cuyos ingresos son inferiores a 1 dólar por día (valores de PPA), Porcentaje de trabajadores familiares por cuenta propia y aportadores en el empleo total. - Reducir a la mitad, entre 1990 y 2015, el porcentaje de personas que padezcan hambre: Prevalencia de niños menores de 5 años de peso inferior a lo normal, Porcentaje de la población por debajo del nivel mínimo de consumo de energía alimentaria (subnutrición).
 <p>2</p> <p>LOGRAR LA EDUCACIÓN PRIMARIA UNIVERSAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Velar por que, para el año 2015, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria: Tasa neta de matrícula en la escuela primaria, Porcentaje de los estudiantes que comienzan el primer grado y llegan al último grado de la escuela primaria, Tasa de alfabetización de mujeres y hombres de edades comprendidas entre los 15 y los 24 años.
 <p>3</p> <p>PROMOVER LA IGUALDAD ENTRE LOS GÉNEROS Y LA AUTONOMÍA DE LA MUJER</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminar las desigualdades entre los géneros en la enseñanza primaria y secundaria, preferiblemente para el año 2005, y en todos los niveles de la enseñanza antes del fin del año 2015: Relación entre niñas y niños en la educación primaria, secundaria y superior, Proporción de mujeres entre los empleados remunerados en el sector no agrícola, Proporción de puestos ocupados por mujeres en el parlamento nacional.
 <p>4</p> <p>REDUCIR LA MORTALIDAD INFANTIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir en dos terceras partes, entre 1990 y 2015, la mortalidad de los niños menores de 5 años: Tasa de mortalidad de los niños menores de 5 años, Tasa de mortalidad infantil, Porcentaje de niños de 1 año vacunados contra el sarampión.
 <p>5</p> <p>MEJORAR LA SALUD MATERNA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir, entre 1990 y 2015, la mortalidad materna en tres cuartas partes: Tasa de mortalidad materna, Porcentaje de partos con asistencia de personal sanitario especializado. - Lograr, para 2015, el acceso universal a la salud reproductiva: Tasa de uso de anticonceptivos, Tasa de natalidad entre las adolescentes, Cobertura de atención prenatal (al menos una visita y al menos cuatro visitas), Necesidades insatisfechas en materia de planificación familiar.



- Haber detenido y comenzado a reducir, para el año 2015, la propagación del VIH/SIDA: Prevalencia del SIDA entre la población 15 a 24 años, Uso del preservativo en prácticas sexuales de alto riesgo, Porcentaje de población de entre 15 y 24 años con un conocimiento adecuado e integral del VIH/SIDA, Relación entre la matrícula de niños huérfanos y la matrícula de niños no huérfanos de 10 a 14 años.

- Lograr, para 2010, el acceso universal al tratamiento de la infección por VIH a quienes lo necesiten: Porcentaje de personas con infección avanzada por VIH con acceso a los medicamentos antirretrovirales.

- Haber comenzado a reducir, para el año 2015, la incidencia del paludismo y otras enfermedades graves: Tasas de mortalidad e incidencia asociadas al paludismo, Porcentaje de niños menores de 5 años que duermen bajo mosquiteros tratados con insecticida, Porcentaje de niños menores de 5 años con fiebre que son tratados con medicamentos antipalúdicos adecuados, Tasa de prevalencia y mortalidad de la tuberculosis, Proporción de casos de tuberculosis detectados y curados con el tratamiento breve bajo observación directa.



- Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales e invertir la pérdida de recursos del medio ambiente: Proporción de la superficie de las tierras cubiertas por bosques, Emisiones de dióxido de carbono totales, per cápita y por 1 dólar PIB (PPA), Consumo de sustancias que agotan la capa de ozono, Proporción de poblaciones de peces dentro de límites biológicos seguros.

- Reducir la pérdida de diversidad biológica logrando, para 2010, una reducción significativa en la tasa de pérdida: Proporción de recursos hídricos totales usados, Proporción de áreas terrestres y marinas protegidas, Proporción de especies amenazadas de extinción.

- Reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible a agua potable: Proporción de la población que utiliza fuentes de abastecimiento de agua potable mejoradas, Proporción de la población que utiliza servicios de saneamiento mejorados.

- Haber mejorado considerablemente, para el año 2020, la vida de por lo menos 100 millones de habitantes de tugurios: Proporción de población urbana que vive en barrios de tugurios.



- Desarrollar aún más un sistema comercial y financiero abierto, basado en normas, previsible y no discriminatorio

- Atender las necesidades especiales de los países menos adelantados

- Atender las necesidades especiales de los países sin litoral y de los pequeños Estados insulares en desarrollo

- Encarar de manera general los problemas de la deuda de los países en desarrollo con medidas nacionales e internacionales a fin de hacer la deuda sostenible a largo plazo: La AOD neta como porcentaje del producto nacional bruto (INB) de los países donantes del Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD) de la OCDE.

- En cooperación con las empresas farmacéuticas, proporcionar acceso a los medicamentos esenciales en los países en desarrollo: Proporción de la población con acceso estable a medicamentos esenciales a precios razonables.

- En colaboración con el sector privado, velar por que se puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular de las tecnologías de la información y de las comunicaciones: Líneas de teléfono por cada 100 habitantes, Usuarios de Internet por cada 100 habitantes.

Fuente: ONU (www.onu.org)

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Como estás existen muchas normas, directrices y herramientas promovidas por organizaciones que se han interesado por fortalecer y emprender un mundo responsable y preocupado por un mejor presente y futuro para las generaciones venideras enfocadas en una vida responsable social, económica y ambiental.

1.3.2 La norma ISO26000 “Guía sobre Responsabilidad Social”

La Norma ISO26000 ha sido creada y promovida por la Organización Internacional de Normalización – ISO, que cuenta con 163 organismos nacionales de normalización de países grandes y pequeños desarrollados y en vías de desarrollo y que han logrado difundir más de 18.400 normas a nivel mundial que han servido para proveer a empresas, sociedad y gobiernos herramientas que promueven buenas prácticas de desarrollo sustentable en sus tres dimensiones, económica, social y ambiental.

En el año 2001 la organización ISO encuentra la necesidad de trabajar en el área de Responsabilidad Social identificada por la Comisión de política de los consumidores. Consecuentemente en el 2003 el grupo ad hoc de múltiples partes interesadas en la ISO en Responsabilidad Social completa una extensa revisión de iniciativas y asuntos del tema alrededor del mundo y finalmente en el año 2004 una conferencia internacional de múltiples partes relacionadas aprobó la creación de la futura norma ISO26000, la misma que sale a la luz en el año 2010 y empieza a difundirse como una de las mejores guías prácticas para aplicar el desarrollo sostenible en las organizaciones a nivel mundial.

Esta norma internacional ha sido elaborada como una guía de responsabilidad social, la cuál puede ser aplicada en organizaciones de todo tipo y pertenecientes tanto al sector público como al privado, con el fin de que las mismas contribuyan a mejorar sus fines comerciales al complementarlos con la Responsabilidad Social Empresarial. Es importante aclarar que esta norma no ofrece ningún tipo

de certificación a las organizaciones que las aplican en sus actividades, ni mucho menos es una norma obligatoria para las mismas.

La Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social incluye los siguientes temas:

- Capítulo 1: Objetivo y campo de aplicación.
- Capítulo 2: Términos y definiciones.
- Capítulo 3: Comprender la responsabilidad social.
- Capítulo 4: Principios de la responsabilidad social.
- Capítulo 5: Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas.
- Capítulo 6: Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social.
- Capítulo 7: Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización.

La aplicación de la norma ISO 26000 trae consigo muchos beneficios para las organizaciones ya sea a nivel económico y competitivo, mejora la reputación de la misma lo que conlleva a atraer trabajadores, clientes e inversionistas y mejora las relaciones con las partes interesadas de la empresa. Entonces esta norma

pretende contribuir al desarrollo sostenible promoviendo siete principios para la Responsabilidad Social:

- Rendición de cuentas.
- Transparencia.
- Comportamiento ético.
- Respeto a los intereses de las partes interesadas.
- Respeto al principio de legalidad.
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento.
- Respeto a los Derechos Humanos.

Además esta norma recomienda a todas las organizaciones implementar dentro de sus estrategias de Responsabilidad Social siete materias de gran importancia y relación entre sí a la hora de actuar de manera responsable ante ellas mismo y la sociedad, estos son:

- Gobernanza de la Organización.
- Derechos Humanos.
- Prácticas Laborales.
- El Medio Ambiente.
- Prácticas Justas de Operación.
- Asuntos de Consumidores.
- Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.

El Ecuador forma parte del grupo de países miembros de la ISO, por lo mismo en las empresas ecuatorianas ya sean del sector público o privado se conoce y en

la mayoría se aplica años atrás la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, con el fin de que por medio de esta herramienta se pueda difundir la importancia del desarrollo sostenible y que los negocios logren satisfacer las necesidades y exigencias de los consumidores presentes y futuros, mejorando a su vez los ámbitos económico, social y medio ambiental.

Esta norma es una de las poderosas herramientas que demuestran la importancia de que las organizaciones manejen la Responsabilidad Social en sus actividades diarias, así como las facilidades que tienen las mismas con estas guías prácticas para aplicarla y formar parte de las nuevas necesidades hacia los crecientes cambios que se van generando en la sociedad y el entorno ambiental a nivel mundial.

1.3.3 Iniciativas Locales

En el Ecuador también se implementa y fomenta una cultura de Responsabilidad Social y desarrollo sustentable, para ello con el transcurso del tiempo se han venido creando normas, herramientas y principios que promuevan una iniciativa responsable y sostenible en las organizaciones del sector público y privado, al igual que en la sociedad en general, la misma que cada vez cuenta con más necesidades y se muestra interesada al momento de conocer y adquirir productos o servicios que vengan de organizaciones cuyo enfoque sostenible muestre la importancia de las mismas hacia la sociedad y el medio ambiente.

- **Ordenanza Municipal 333 del Distrito Metropolitano de Quito:** En diciembre del 2010 el Municipio de Quito aprobó la Ordenanza Municipal N° 333 de Responsabilidad Social para el Distrito Metropolitano de Quito cuyo objetivo es el de “motivar una cultura basada en la ética y la responsabilidad social con miras a la generación de un territorio competitivo y una sociedad sostenible”, con el cuál incentiva a todo tipo de organizaciones que desarrollan sus actividades en el Distrito a integrar la Responsabilidad Social en sus procesos y operaciones, como un modelo de gestión enfocado al desarrollo sostenible aplicado a sus estrategias, principios, políticas y valores involucrando de esta manera a todas sus partes interesadas.

Entre los puntos mencionados en la Ordenanza N°333 se encuentran los siguientes:

- **Día de la Responsabilidad Social:** Se declara como día de la RS para el Distrito Metropolitano de Quito el 26 de julio.
- **Órgano rector de la Responsabilidad Social:** Encargado de planificar, organizar, dirigir, implementar y controlar las actividades y aplicación de la RS en el Distrito Metropolitano que es la Secretaria de Desarrollo Productivo y Competitividad.
- **Banco de datos en Responsabilidad Social:** Planteado con el fin de registrar y difundir informes y prácticas de RS de las organizaciones,

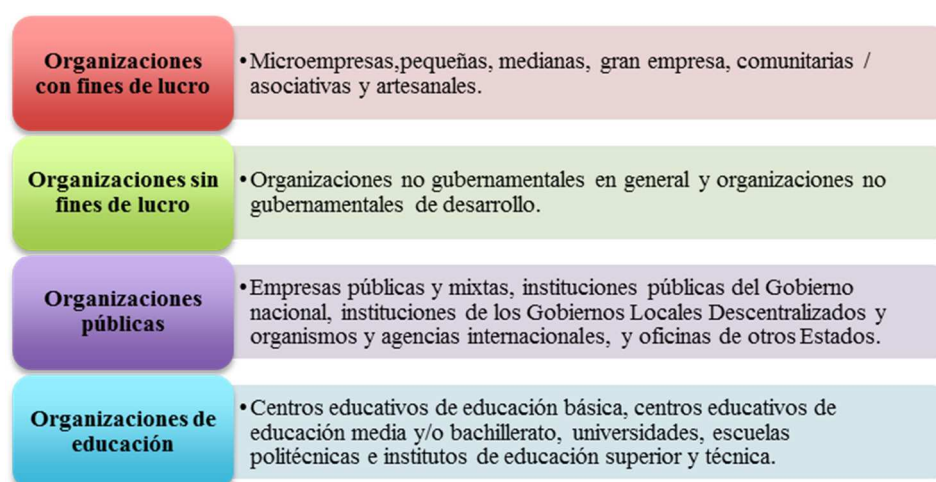
así mismo motivar la generación de estos informes como una herramienta de rendición de cuentas.

- Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social del DMQ: Se crea como espacio de diálogo y participación de los diferentes grupos de interés para que puedan expresarse sobre el fomento de la RS, así como promover alianzas multisectoriales entre organizaciones interesadas e involucradas con el tema y la elaboración de propuestas de políticas, planes, programas, entre otros proyectos para motivar a la aplicación de la RS con un enfoque sistémico.
- Informe de Responsabilidad Social: Como se mencionó anteriormente esta ordenanza promueve la creación de informes de RS para motivar las buenas prácticas en las organizaciones. Deberá ser publicado de forma periódica como herramienta de transparencia ante la gestión de RS de las organizaciones que desarrollan sus actividades en el DMQ y formará parte de los requisitos para obtener el Reconocimiento a las Mejores Prácticas de RS, así como para poder acceder a otros incentivos por mantener y aplicar prácticas de RS en las organizaciones.
- Destinatarios y categorías del reconocimiento a las mejores prácticas de RS: Pueden participar todas las organizaciones con personería jurídica, públicas o privadas, nacionales o internacionales, con o sin fines de lucro, comunitarias/asociativas y artesanales, que desarrollen actividades en el DMQ y cuya situación legal y fiscal se encuentre

regularizada, que hayan presentado el informe de RS revisado previamente.

Las categorías asignadas para optar por el “Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social” para los diferentes tipos de organizaciones se muestran de la siguiente manera:

Ilustración N° 4: Categorías del “Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social”



Fuente: Ordenanza Municipal #333 de Responsabilidad Social

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Para que todas estas organizaciones pasen por el proceso de obtención de este reconocimiento deberán conocer los requisitos mencionados en la presente ordenanza, así como estar al tanto de las bases que contendrá el reconocimiento y finalmente conocer el jurado y cronograma de inscripción, el mismo que se lo hará cada año y se realizará por medio del Banco de Datos de “Responsabilidad Social”. Finalmente los informes del avance y resultados del reconocimiento serán difundidos por el portal Web que es accesible a través del portal oficial del Municipio de Quito.

Como consecuencia y finalidad la Ordenanza Municipal #333 de Responsabilidad Social mantendrá como iniciativa el involucramiento e integración del gobierno nacional y provincial, así como de las organizaciones y sociedad en general a buscar mejores prácticas a través del desarrollo sustentable y la evolución de la gestión de RS en las actividades diarias de los mismos.

- **CERES:** Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, es una red compuesta por empresas públicas, privadas, fundaciones empresariales y organizaciones de la sociedad civil, las mismas que están comprometidas con la sustentabilidad social, económica y ambiental, y que impulsa y difunde las mejores prácticas de RSC y ayuda a las empresas a gestionar sus negocios con el fin de construir una sociedad más justa y sostenible mediante publicaciones, asesorías, eventos y capacitaciones acerca de la RS.
- **IRSE:** Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador, es una organización privada, sin fines de lucro, que nace como la primera iniciativa institucional en el Ecuador comprometido con la RSE. Impulsa la práctica, la aplicación técnica y metodológica de la RS, así como la utilización de herramientas universales, de esta manera las organizaciones contribuyen a una mejora de la sociedad acompañadas de valores, transparencia y ética. Entre los servicios que ofrece el Instituto están: diagnóstico y planificación de RS, acompañamiento en la ejecución del plan de acción, relacionamiento estratégico con los stakeholders,

memorias de sostenibilidad, guía para la implementación y certificación de un sistema de gestión ética y socialmente responsable, entre otros.

2 CARACTERÍSTICAS DEL SUBSECTOR A0119.03 DEL CULTIVO DE FLORES EN EL ECUADOR

2.1 INTRODUCCIÓN DEL SUBSECTOR A0119.03 DE LAS FLORÍCOLAS EN EL ECUADOR

Según se muestra en la Clasificación Industrial Uniforme de todas las actividades económicas 4.0 (CIIU 4.0), el subsector A011 se enfoca al cultivo de plantas no perennes, definiéndolas como aquellas plantas que no duran más de dos temporadas. Clasificando al subsector de la siguiente manera:

Ilustración N° 5: Subactividades del CIIU 4.0 Sección A **Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca**

División	Grupo	Clase	Descripción
01			Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicios conexas
	011		Cultivo de plantas no perennes
		0111	Cultivo de cereales (excepto arroz), legumbres y semillas oleaginosas
		0112	Cultivo de arroz
		0113	Cultivo de hortalizas y melones, raíces y tubérculos
		0114	Cultivo de caña de azúcar
		0115	Cultivo de tabaco
		0116	Cultivo de plantas de fibra
		0119	Cultivo de otras plantas no perennes

Fuente: CIIU 4.0

Elaborado por: Departamento de Asuntos Económicos y Sociales

En este caso se abordará el CIIU A0119 perteneciente al cultivo de otras plantas no perennes en la que se incluye al cultivo de flores, incluida la producción de flores cortadas y capullos (A0119.03), debido al alcance y objetivo de este plan.

En el Ecuador el cultivo de flores se remonta a los años 60 y 70, pero duro muy poco debido a múltiples problemas generados por esta actividad principalmente relacionados a conflictos laborales que hicieron que esta salga del país hacia tierras colombianas.

Mientras en Colombia la floricultura ya era toda una realidad, en el Ecuador renace por la década de los 80 y ha venido creciendo con el pasar de los años, convirtiéndose en un motor productivo dentro de las áreas dedicadas a la agricultura, y a la vez siendo una fortaleza dentro de los ingresos económicos que mantiene el país, debido a que el Ecuador es uno de los principales exportadores de flores, estableciéndose en el tercer lugar a nivel mundial, siendo sus principales competidores Países Bajos (Holanda) y nuestro país vecino Colombia, ocupando el primero y segundo lugar respectivamente.

La producción de plantas en el Ecuador inicia en los años 90, especialmente con la creación de Plantador (hoy Plantec), empresa que comenzó a comercializar los primeros bushes producidos en el Ecuador, y que debían ser pedidos por las empresas florícolas con por lo menos un año de anticipación. (Expoflores, 2014, pág. 16)

Fue gracias al apoyo estatal, a la iniciativa y esfuerzo de los empresarios agrónomos, que el sector florícola llegó a convertirse en una clave para la economía nacional. La CFN (Corporación Financiera Nacional) proporcionó una amplia gama de créditos

para financiar la producción, el comercio y exportación de flores, ofreciendo múltiples beneficios a aquellos que deseaban incursionar en este sector, generando una fuerte consolidación de las actividades florícolas del país.

La situación geográfica, biodiversidad y clima con los que cuenta el país fueron otro factor clave para la floricultura, especialmente en la región sierra, ya que estos han generado un destino privilegiado para el cultivo de una gran variedad de flores, proporcionándoles características únicas y dotándolas de una excelente calidad y belleza, y por lo cual han sido catalogadas como unas de las mejores flores en el mundo entero.

El sector florícola no solo es uno de los motores del comercio internacional con el que cuenta el país, pues la producción de flores se comercializa en más del 96% a nivel internacional, mientras que el porcentaje restante se comercializa dentro del país.

A su vez el sector ha generado una gran fuente de empleo para los ecuatorianos, principalmente en la región sierra en la que existe un alto número de florícolas gracias a las condiciones que ofrece la misma para este cultivo, y a que mientras las actividades ganaderas emplean alrededor de 5 trabajadores por cada 50 hectáreas, la floricultura emplea entre 10 a 12 trabajadores por cada hectárea, por lo que en la actualidad este sector ha creado alrededor de 105 mil empleos directos e indirectos, y aproximadamente el 51% de estos puestos son ocupados por mujeres.

La tecnología es otro factor de gran utilidad para el sector floricultor, ya que con el transcurso de los años y gracias a la iniciativa de los empresarios por generar mayor

calidad en sus productos y a la vez una mejor utilidad de sus recursos y mayor cuidado hacia los mismos y a sus colaboradores, han ido implementando herramientas que han logrado que en la actualidad las flores ecuatorianas puedan competir a nivel mundial con las flores ofertadas por otros países en el resto del mundo.

2.2 ANÁLISIS DEL SECTOR FLORÍCOLA EN EL ECUADOR

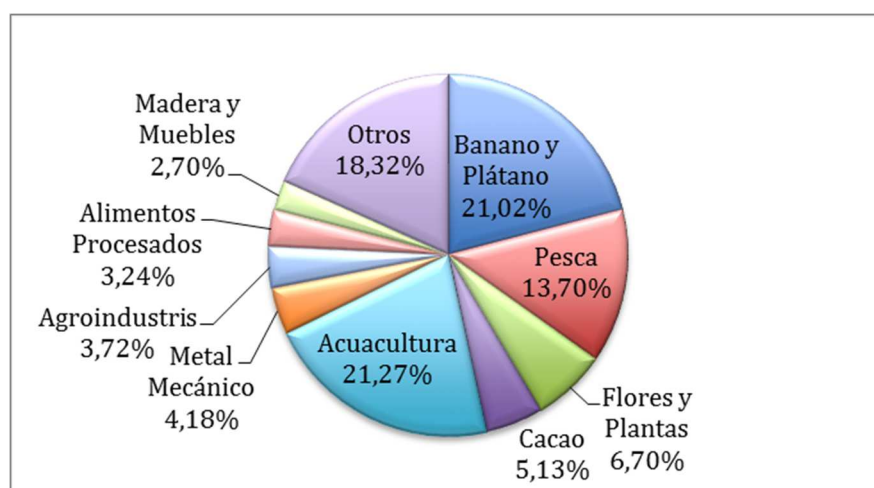
2.2.1 Las Flores Ecuatorianas: Principales Productos y Destinos de Exportación

Flores como claveles, mini claveles, crisantemos, astromelias, margaritas, limonios, gypsophilas, orquídeas, girasoles, flores de verano, flores tropicales, rosas, entre otras, son algunas de las variedades de cultivo de flores que se dan en el país, ya que la floricultura genera mayor productividad por cada hectárea, existiendo en la actualidad alrededor de 500 fincas y cuatro mil trecientas hectáreas (4,300 has.), lo que ha permitido que el país mantenga disponibilidad para comercialización y exportación durante todo el año, gracias a sus cualidades y condiciones geográficas y climatológicas.

Las Flores se encuentran dentro del grupo de productos No Petroleros – No Tradicionales Primarios a nivel de exportación con los que cuenta el país en la actualidad. Para el acumulado de octubre del 2014, según cifras del Banco Central del Ecuador, las exportaciones no petroleras en comparación al año 2013 crecieron alrededor de un 18%, de igual forma se generó un crecimiento de exportación de productos no tradicionales primarios en un 34%, mientras que las exportaciones de productos no tradicionales industrializados decrecieron en un 2%.

Como se puede apreciar en el Gráfico N° 1, las flores naturales se posicionaron en el cuarto lugar de los productos exportados no petroleros con una participación del 7%, mientras que la acuicultura, el banano y la pesca ocupan el primero, segundo y tercer lugar respectivamente. A pesar de ello es importante recatar que las flores naturales se posicionan en el quinto lugar de los productos que exporta el país ya que no podemos dejar a un lado el principal producto exportado que es el petróleo.

Gráfico N° 1: Exportaciones No Petroleras (Ene-Oct/2014)



Fuente: PRO ECUADOR

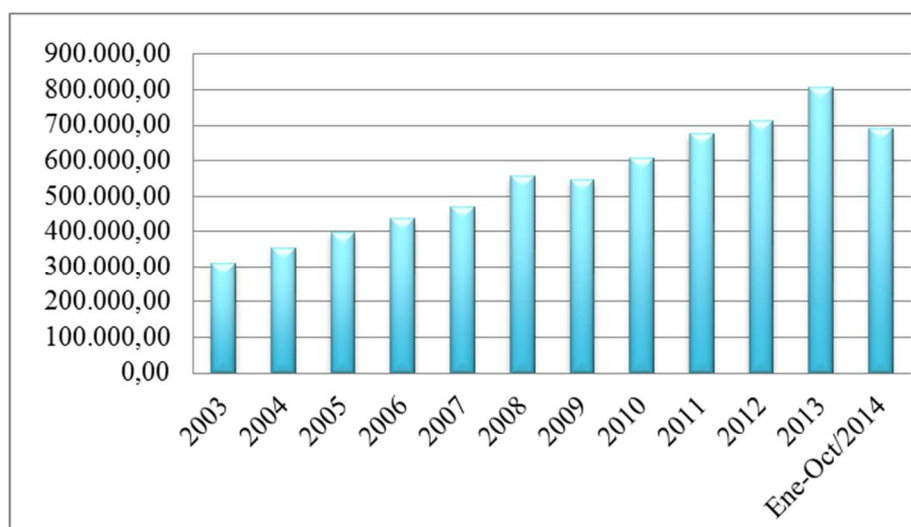
Elaborado por: Andrea Hidalgo

A pesar de que el sector florícola mantiene una participación relevantemente baja en comparación de los productos que lideran las exportaciones, es un sector de gran potencia, por lo que el país se encuentra en constante construcción de nuevas alianzas y mercados potenciales para introducir este producto que ya ha sido reconocido por su calidad y belleza a nivel internacional.

Según se muestra en el Gráfico N° 2, la evolución de las exportaciones de flores ha tenido un gran crecimiento, pues existe una notable diferencia entre los

ingresos generados por exportación en el año 2003 frente a los generados los tres últimos años (2012-2014). Para el año 2012 existió un crecimiento de las exportaciones con relación al año 2011 de 5,6%, mientras que para el 2013 se dio un crecimiento de 13%; representando más de \$700 millones a favor de la balanza comercial en estos últimos años.

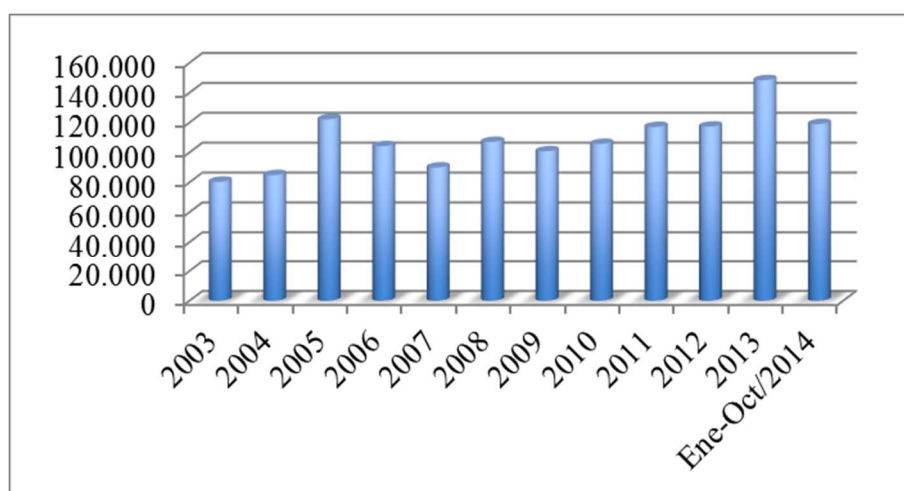
Gráfico N° 2: Evolución de las Exportaciones de Flores (Miles USD FOB)



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Por otro lado al realizar una comparación entre las exportaciones por toneladas, como se puede apreciar en el Gráfico N° 3, existen crecimientos y decrementos a lo largo de los años, para el año 2009 las exportaciones de flores decrecieron en un 5,8%, mientras que para los años siguientes se puede evidenciar continuos crecimientos, ya que mientras en el año 2010 existió un crecimiento 10%, y para el año 2013 este rubro se incrementó en un 26%.

Gráfico N° 3: Evolución de las Exportaciones de Flores (Toneladas)

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Andrea Hidalgo

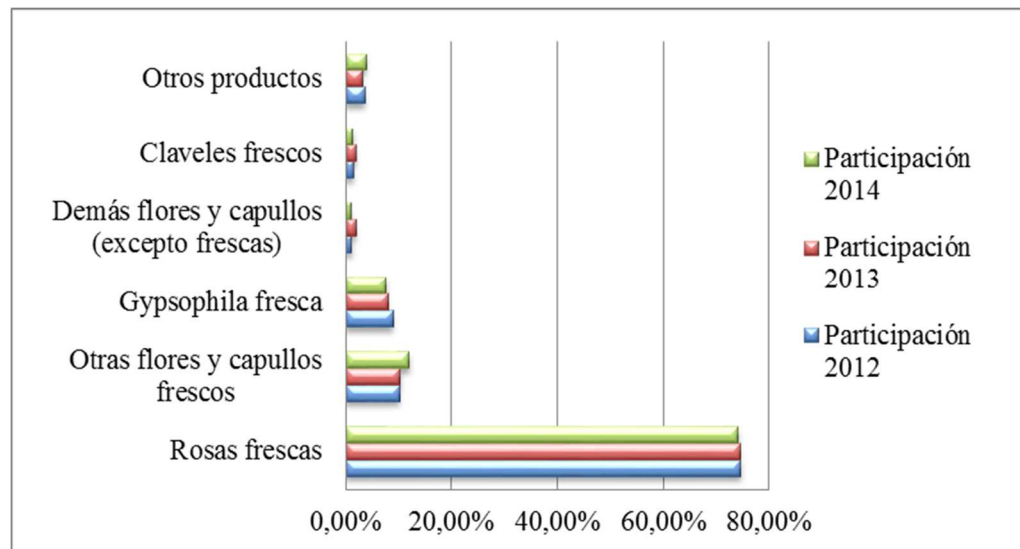
Como se puede ver en la Ilustración N° 6, dentro de las diferentes flores que se cultiva en el Ecuador, las rosas son las más comercializadas gracias al valor agregado que las ha ido caracterizando con el transcurso del tiempo debido a la innovación y creatividad de sus productos, entre estos: bonches, bouquets, mini arreglos, macetas y una hermosa gama de rosas tinturadas y rosas orgánicas comestibles que han llamado la atención de clientes nacionales e internacionales, seguidas por la gypsophila que con algunas hermosas variedades en poco tiempo ha convertido al país en su principal productor y el clavel por sus peculiares formas y colores.

Ilustración N° 6: Principales Flores de exportación del Ecuador

Fuente: Imágenes Google
Elaborado por: Andrea Hidalgo

Es así como se puede apreciar en el Gráfico N° 4, las rosas lideran la participación productiva de flores naturales, ubicándose de manera permanente como el primer producto de mayor cultivo, comercialización y exportación del Ecuador, que como se puede ver en el gráfico posterior, en los tres últimos años las rosas han mantenido una participación mayor al 70% con relación a los demás grupos de flores que exporta el país, seguidas de la gypsophila que ha llegado a comercializarse muy bien en mercados extranjeros y cuya función principal es la de relleno de arreglos florales, en tercer lugar se encuentran los claveles frescos caracterizados también por su larga duración en florero, seguidos por los demás productos florícolas que se cultiva en el Ecuador, entre ellas flores de verano, tropicales y orquídeas las mismas que son conocidas en el país por su inigualable belleza y delicadeza.

**Gráfico N° 4: Principales Productos Exportados de Flores Ecuatorianas
(Ene/Oct 2012-2014)**



Fuente: PRO ECUADOR

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Como se puede ver en la Tabla N° 1, la rosa cuenta con la mayor superficie plantada y cosechada a nivel nacional, y a la vez es la flor que mayor producción por tallos ha generado en el transcurso de los años, seguida por la gypsophila, el clavel y el hypericum.

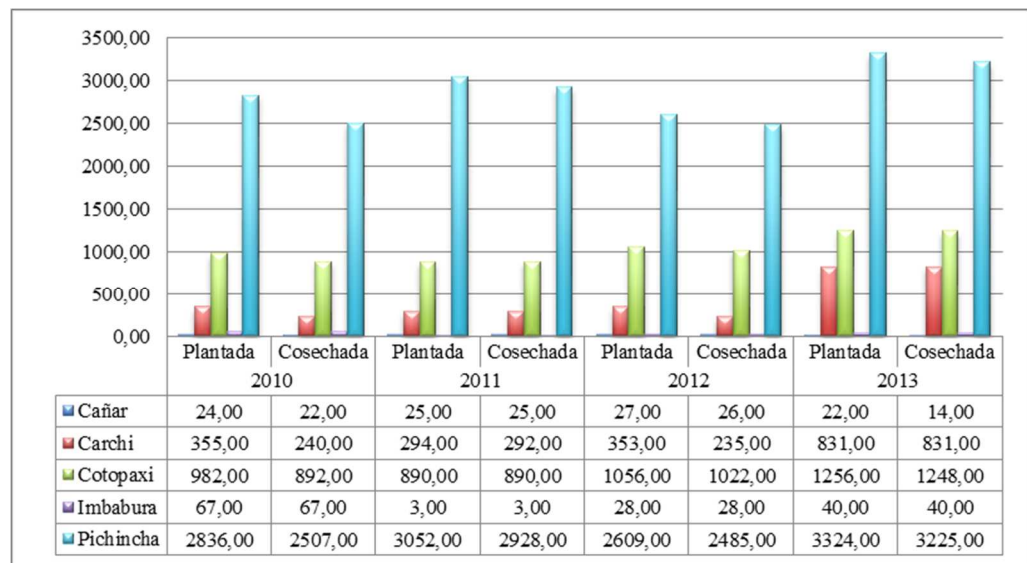
Tabla N° 1: Superficie Plantada, Cosechada y Producción por Tipo de Flor

<i>Año</i>	<i>Superficie/Tipo Flor</i>	<i>Rosa</i>	<i>Gypsophila</i>	<i>Clavel</i>	<i>Hypericum</i>	<i>Otras flores</i>
	Sup. Plantada	4,263.00	1,116.00	64.00	54.00	80.00
2010	Sup. Cosechada	3,727.00	1,116.00	55.00	54.00	79.00
	Producción (tallos)	2,387,991,433.00	1,574,334,341.00	5,376,779.00	19,190,188.00	45,159,600.00
	Sup. Plantada	4,274.00	954.00	121.00	110.00	141.00
2011	Sup. Cosechada	4,141.00	937.00	99.00	55.00	68.00
	Producción (tallos)	2,198,405,013.00	874,694,529.00	114,259,471.00	61,757,436.00	106,771,488.00
	Sup. Plantada	4,074.00	1,411.00	628.00	83.00	66.00
2012	Sup. Cosechada	3,797.00	1,389.00	602.00	75.00	59.00
	Producción (tallos)	2,483,191,591.00	1,161,380,419.00	116,438,190.00	32,525,305.00	16,962,736.00
	Sup. Plantada	5,473.00	1,232.00	620.00	26.00	52.00
2013	Sup. Cosechada	5,359.00	1,231.00	612.00	26.00	51.00
	Producción (tallos)	2,366,829,778.00	1,315,102,932.00	1,078,218,164.00	4,672,364.00	35,545,816.00

Fuente: Sistema Nacional de Información

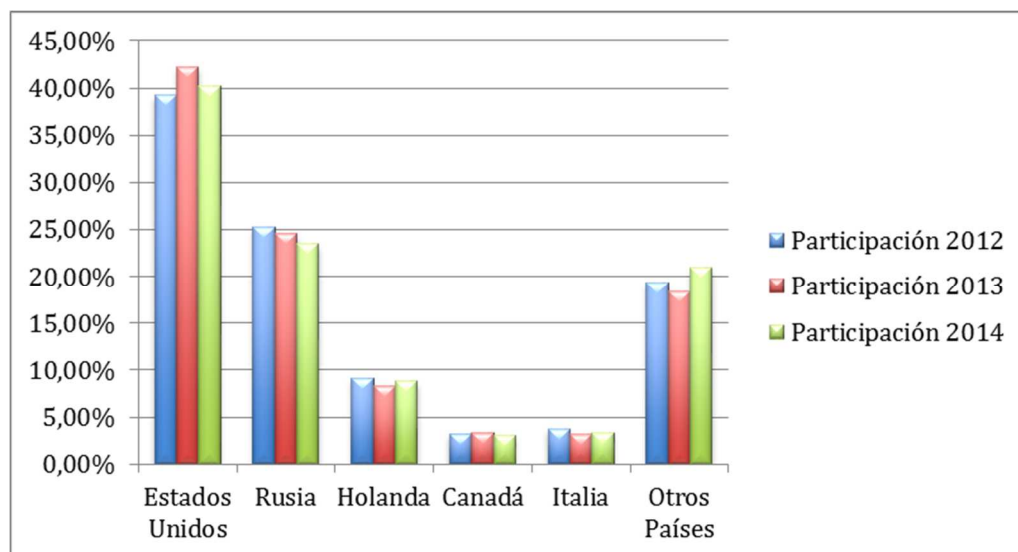
Elaborado por: Andrea Hidalgo

Considerando el Gráfico N° 5, el cultivo de rosas aportó al crecimiento de la industria florícola, principalmente en las provincia de Pichincha, Imbabura, Cotopaxi, Cañar, Azuay y Carchi, actualmente existen cientos de variedades, colores y tamaños para complacer gustos y necesidades de clientes principalmente internacionales. De estas, Pichincha es la provincia que abarca más del 60% de las hectáreas plantadas de rosas a nivel nacional, seguida por las provincias de Cotopaxi y Carchi.

Gráfico N° 5: Superficie Plantada y Cosechada de la Rosa por Provincia**Fuente:** Ecuador en Cifras**Elaborado por:** Andrea Hidalgo

Para el año 1990 el país mantenía 18 destinos de exportación de flores, para el 2000 este número creció a 93 destinos, mientras que para el 2013 ya existieron 108. En sus principios de exportación las florícolas incursionaron en mercados europeos, especialmente en el Ruso, pero con el transcurso del tiempo y como se puede apreciar en el Gráfico N° 6, el mercado estadounidense llegó a ser su principal aliado, con una participación mayor al 35% en los últimos tres años, seguido por Rusia y Holanda.

Gráfico N° 6: Principales Destinos de Exportación de Flores (Ene/Oct 2012-2014)

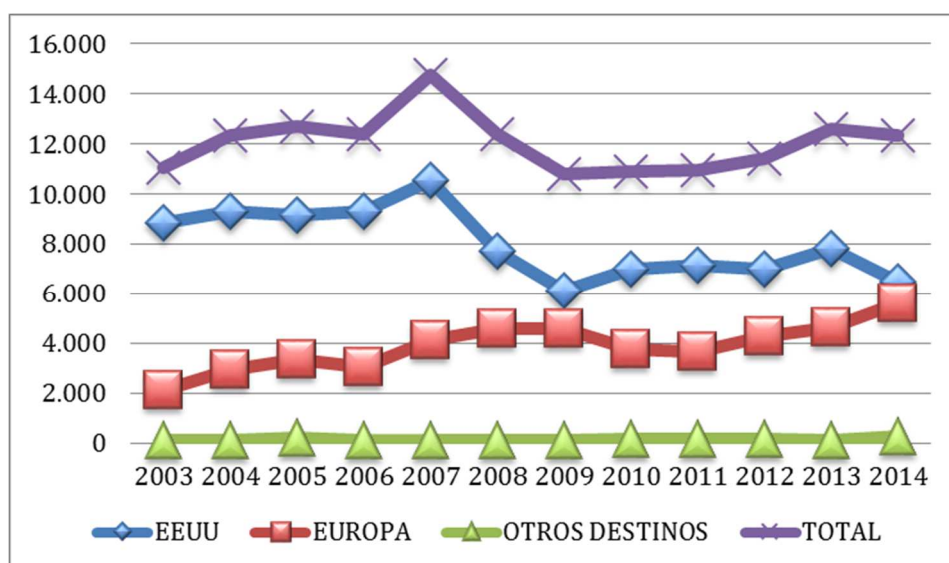


Fuente: PRO ECUADOR

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Cada mercado internacional mantiene sus propias exigencias y características al momento de comprar flores, en especial para las rosas, tomando como ejemplo, Estados Unidos prefiere tallos bajos (35 cm.), así mismo exige volumen y variedad, por otro lado Rusia prefiere tallos altos (80 – 90cm.), botones grandes y variedad, mientras que la Unión Europea prefiere tallos medianos (60 cm.), innovación y vida en florero.

Las ventas y exportación de rosas aumenta en ciertas festividades conocidas a nivel mundial tal es el caso del Día Internacional de la Mujer, el Día de la Madre y San Valentín (Día del Amor y la Amistad), siendo la rosa una muestra de cariño, admiración y belleza hacia la mujer en especial.

Gráfico N° 7: Exportación de Rosa en el Día de San Valentín (Toneladas)

Fuente: Expoflores

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Como se puede ver en el Gráfico N° 7, en San Valentín las exportaciones de rosas, en especial las hermosas rosas rojas, también son lideradas por el mercado estadounidense, se exporta más de cuatro mil (4,000) toneladas a este destino, seguido por el mercado europeo que ha ido creciente en los últimos años. En este día festivo la venta de rosas aumenta considerablemente, al igual que sus precios, mientras en un día normal una rosa se vende a 0,50 centavos de dólar en Estados Unidos, en San Valentín pueden llegar a costar 1 dólar. Esta variedad de precios no solo se conoce a nivel internacional, dentro del país también es notoria esta diferencia, por ejemplo, un paquete (25 rosas) cuesta alrededor de \$1,50 y este precio puede llegar a triplicarse en días festivos como los mencionados anteriormente.

2.2.2 Aporte del sector florícola al Producto Interno Bruto (PIB) del Ecuador

Una de las principales variables de la economía a nivel nacional es el Producto Interno Bruto (PIB), por medio del cual se puede conocer y estudiar el nivel de desarrollo económico de un país ya que representa todo lo que ha producido durante un período determinado, a través del valor de la producción tanto de bienes como de servicios finales.

El PIB permite conocer el valor que agrega cada tipo de industria para obtener su valor total, por lo que podremos conocer el aporte tanto del sector agrícola, como del producto de estudio en cuestión. Los datos estadísticos pertenecientes al sector monetario, externo y real del país son presentados por el Banco Central de Ecuador (BCE), quien a su vez emite boletines de análisis periódicos (mensuales, trimestrales, anuales) de la situación económica en la que se encuentra el país.

Considerando la Tabla N° 2, la evolución del PIB nacional ha registrado en su mayoría tasas de crecimiento a lo largo de los años como beneficio a los ingresos por las actividades económicas. Uno de los mejores crecimientos del PIB que registró el Ecuador se da en el año 2011 que refleja un crecimiento de 7.8% en comparación al año anterior, mientras que para los años 2012 y 2013 también se registran crecimientos inferiores de 5 y 4% respectivamente.

Tabla N° 2: Evolución Anual del PIB Nacional (A precios de 2007)

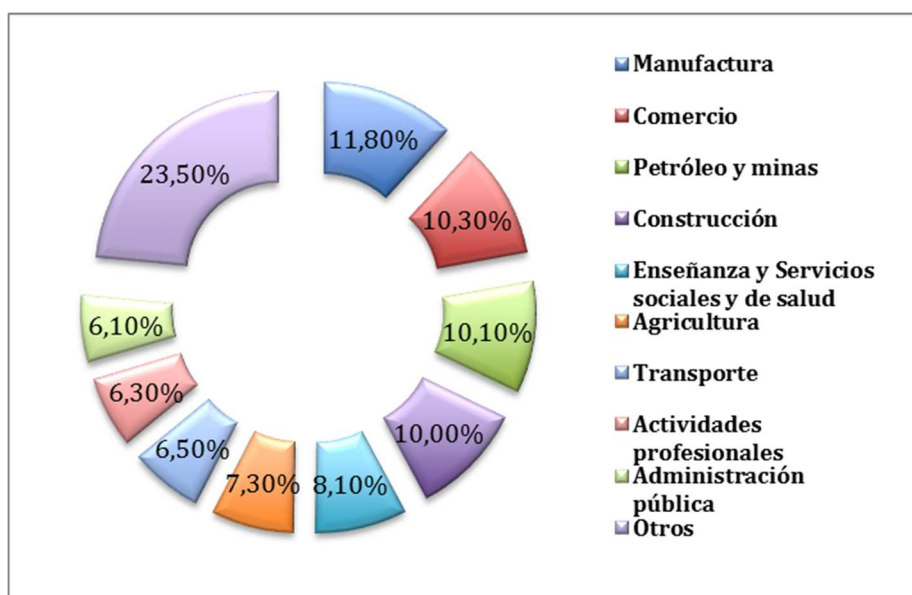
Año	PIB Total	Tasa de Crecimiento
2010	56,481,055	3.53%
2011	60,925,064	7.87%
2012	64,105,563	5.22%
2013	67,081,069	4.64%
2014*	69,770,346	4.01%

Fuente: BCE

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Como se puede ver en el Gráfico N° 8, para el año 2013 el crecimiento del PIB se vio afectado principalmente por la industria manufacturera cuyo valor agregado fue de 12%, seguida por el comercio con 10.3%, en tercer lugar con un 10.10% la industria de petróleo y minas. Como se puede ver la agricultura se encuentra en un sexto lugar con una participación de 7.3%, ubicándose por encima de otros rubros como son transporte, actividades profesionales, administración pública, entre otros. Por lo que el crecimiento del PIB se encuentra representado principalmente por el desempeño del sector no petrolero, que registró un crecimiento para el mismo año en las exportaciones que generó el país.

Gráfico N° 8: Estructura Porcentual del Valor Agregado por Industria al PIB 2013



Fuente: BCE

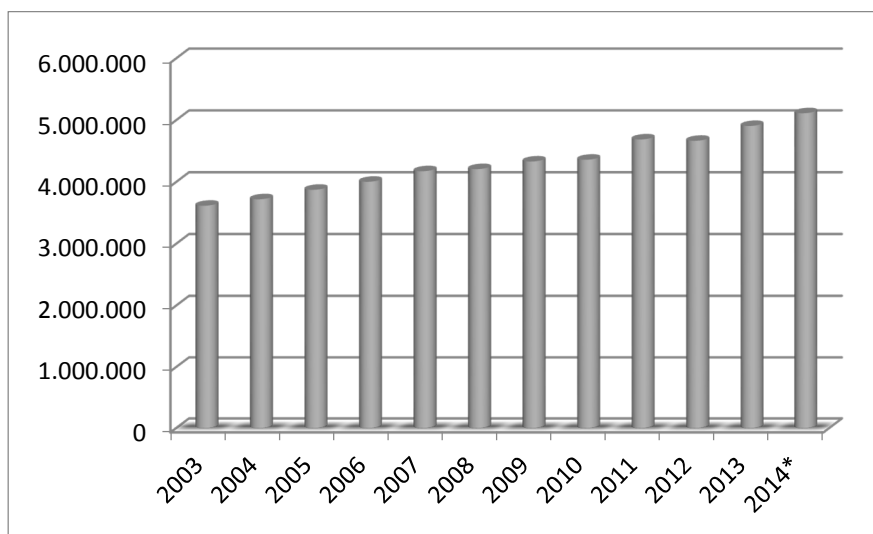
Elaborado por: Andrea Hidalgo

Para el año 2014, el Banco Central del Ecuador realizó una previsión de 69 millones, con lo que de ser el caso real, el PIB del país se vería afectado con una tasa de crecimiento del 4% con relación al 2013. Pues según cifras del BCE para el primer trimestre del 2014 ya se registró un crecimiento relacionado con el primer trimestre del 2013, principalmente por el aporte del sector no petrolero.

2.2.2.1 Aporte de los sectores Agrícola y Florícola al PIB Total

La Agricultura es un sector valioso dentro de la economía del Ecuador, como mencioné anteriormente, nuestro país cuenta con factores únicos por los que se ha dotado de una flora y fauna diversa en sus diferentes regiones, motivo por el cual ecuatorianos y extranjeros han decidido incursionar e invertir en este sector, que con el paso de los años ha crecido indudablemente.

Gráfico N° 9: Evolución del PIB de la Industria Agrícola del Ecuador (A precios de 2007)



Fuente: BCE

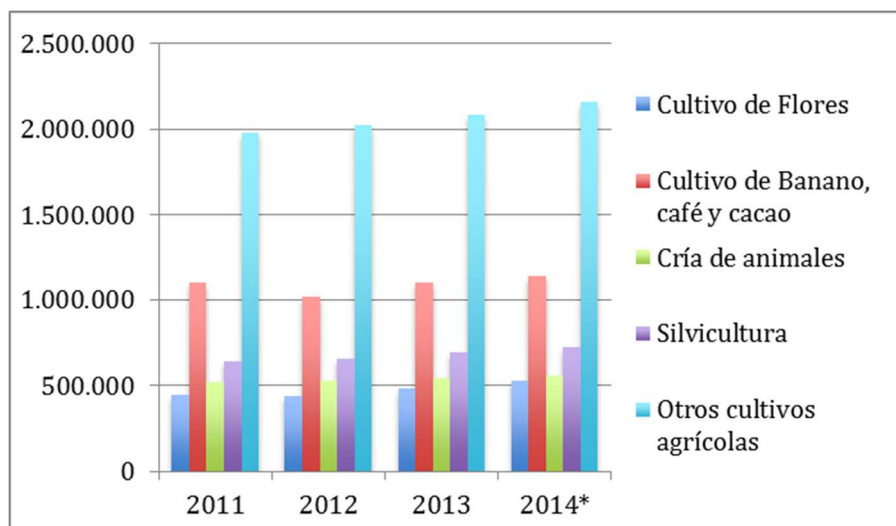
Elaborado por: Andrea Hidalgo

Al apreciar el Gráfico N° 9, el sector agrícola ha mantenido un creciente desempeño económico en los últimos años, manteniendo una producción mayor a los 4 millones. Una de las mayores tasas de crecimiento que registra el sector se da en el año 2011, pues con relación al PIB del 2010 aumenta en un 7.5%, contrario de lo que ocurre para el siguiente año en el que se genera un decrecimiento de 0.4% pues se presenta una diferencia de 22 mil dólares entre los años 2011 y 2012, a pesar de ello para el 2013 el sector presenta otro crecimiento, esta vez de un 5% con relación al año anterior.

Estas cifras se ven afectadas por los diferentes rubros que maneja el sector agrícola, representado por los cultivos de banano, café y cacao, cultivo de flores, cría de animales, silvicultura y otros cultivos agrícolas. Como se puede ver en el Gráfico N° 10, los cultivos de banano, café y cacao

representan un mayor porcentaje de valor agregado al PIB agrícola, en los últimos años manejan una producción que llega y sobrepasa los 2 y 1 millones dólares respectivamente.

**Gráfico N° 10: Valor Agregado por Actividad al PIB Agrícola
(A precios de 2007)**



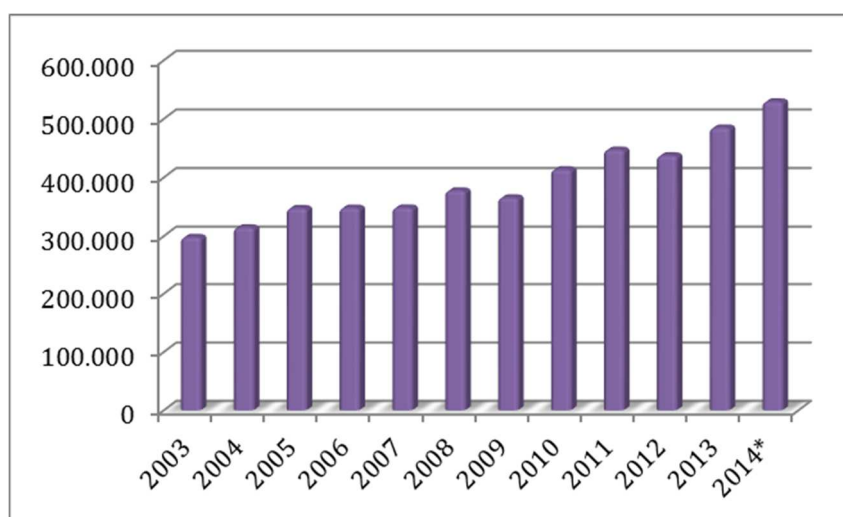
Fuente: BCE

Elaborado por: Andrea Hidalgo

El cultivo de flores es la actividad con menor desempeño dentro del valor agregado del resto de actividades del sector agrícola. Al revisar la evolución del PIB florícola (Gráfico N° 11) y tomando en cuenta que las exportaciones de flores se vieron perjudicadas entre los años 2007-2009 por la crisis económica mundial, misma que afectó principalmente a Estados Unidos y Europa, principales mercados importadores de flores del Ecuador, y que para el año 2009 se dio un decremento en el PIB de 3.2% con relación al 2008, mientras que para el 2010 esta cifra se recupera notablemente con un crecimiento de 13.1%.

En el año 2011 la actividad florícola desarrolla una producción de 447 mil dólares, lo que representa un crecimiento de 8.1%, mientras que para el 2012 generó un decrecimiento de 2.17% (9 mil dólares), y que finalmente para el 2013 aporta un crecimiento de 10.8%, un porcentaje relevante y positivo frente al decremento del 2012 con un valor de aproximadamente 47 mil dólares de diferencia.

Gráfico N° 11: Evolución del PIB Florícola del Ecuador (A precios de 2007)



Fuente: BCE

Elaborado por: Andrea Hidalgo

La previsión del PIB florícola proporcionada por el BCE para el año 2014 supera los 500 mil dólares, que de ser el caso real generaría un incremento del cultivo de flores en un 9.2% con relación al año 2013, manteniendo el crecimiento del PIB agrícola y a su vez del PIB total.

Con relación a los datos económicos y cifras expuestas anteriormente se puede ver que el sector florícola no aporta valores relativamente representativos considerando otros rubros que agregan valor al PIB del

país, por lo que las cifras porcentuales de esta actividad no se muestran significativas.

**Tabla N° 3: Estructura Porcentual del Valor Agregado del sector
Agrícola y Florícola al PIB del Ecuador**

Año	PIB Total	Agricultura	Flores Naturales
2010	56,481,055	7.7%	0.73%
2011	60,925,064	7.7%	0.73%
2012	64,105,563	7.3%	0.68%
2013	67,081,069	7.3%	0.72%
2014*	69,770,346	7.3%	0.76%

Fuente: BCE

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Como se puede apreciar en la Tabla N° 3, es importante considerar que la agricultura representa cifras de valor agregado al PIB nacional que bordean entre el 7 y 8%, lo que no es una cifra baja considerando que el total del PIB se valora con más de 16 actividades económicas del país y la que más valor agregado aporta (manufactura) mantiene una participación de entre 11 y 12%, lo que no es un porcentaje extremadamente diferente con relación al de la agricultura.

Por otro lado con el aporte del subsector A0119.03 del cultivo de flores se puede ver que el valor agregado de esta actividad se encuentra en un promedio evolutivo (2003-2014*) de 0.71%, cifras que a lo largo de los años han mantenido altos y bajos que no han representado grandes diferencias entre sí. Al comparar estas cifras con las de otros productos y hasta industrias podemos ver que es una actividad mucho más fuerte que

otras y que aporta no solo valor económico sino un valor de esfuerzo y calidad ante la sociedad nacional e internacional.

A pesar de ello y como lo he manifestado el sector florícola es un fuente importante para la economía del país, en especial las exportaciones de las flores frescas (naturales) que se cultivan y que junto con los demás productos no petroleros representan ingresos sólidos para nuestra economía.

2.2.3 Indicadores Financieros del sector florícola en el Ecuador

Se puede apreciar que el sector florícola ha ido evolucionando con el transcurso del tiempo y que a lo largo de los años ha tenido altos y bajos ocasionados por algunos factores, especialmente internacionales debido a la principal actividad del sector que es la exportación de flores y por otro lado a disposiciones del gobierno que han afectado tanto a este como a muchos sectores principalmente en sus gastos.

El siguiente análisis se basa en datos recopilados en la Superintendencia de Compañías, quienes proporcionan los estados financieros consolidados del subsector A0119.03 para los años 2012 y 2013.

De esta manera en la Tabla N° 4 se puede observar el Balance General consolidado del subsector, en el que se resume las principales cuentas tanto de activos como pasivos.

Tabla N° 4: Balance General Consolidado del Subsector A0119.03

BALANCE GENERAL		
	2012	2013
ACTIVOS		
Activo Corriente		
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	19,715,286.59	13,187,818.89
Activos Financieros	1,212,111.66	10,188,044.43
Documentos y cuentas por cobrar	112,506,686.02	129,523,110.30
Inventarios	26,573,629.40	26,515,061.40
Servicios y otros pagos anticipados	3,355,276.22	3,244,901.76
Activos por impuestos corrientes	20,725,713.92	24,257,694.28
Otros Activos Corrientes	605,973.97	800,792.80
Total Activo Corriente	184,694,677.78	207,717,423.86
Activo No Corriente		
Propiedad, Planta y Equipo	274,155,618.85	265,531,105.48
Propiedad de inversión	5,443,876.14	2,716,364.95
Activos Biológicos	144,718,948.06	128,315,654.87
Activo Intangible	9,295,059.94	10,059,835.60
Activos por impuestos diferidos	1,708,917.39	768,149.10
Activos financieros no corrientes	7,133,395.69	1,791,202.06
Otros Activos No Corrientes	31,603,924.40	26,073,939.79
Total Activo No Corriente	474,059,740.47	435,256,251.85
TOTAL ACTIVOS	658,754,418.25	642,973,675.71
PASIVOS		
Pasivo Corriente		
Pasivos financieros	89,382.85	415,615.80
Cuentas y Documentos por pagar	99,491,598.58	121,582,791.73
Obligaciones con instituciones financieras	33,028,529.67	29,777,839.80
Provisiones	3,788,179.34	2,000,163.95
Porción corriente de obligaciones emitidas	53,241.29	3,157.40
Otras obligaciones corrientes	32,841,563.80	35,214,982.17
Otros Pasivos Corrientes	67,088,319.62	49,115,468.36
Total Pasivo Corriente	236,380,815.15	238,110,019.21
Pasivo No Corriente		
Cuentas y Documentos por pagar	31,388,319.21	25,024,304.18
Obligaciones con instituciones financieras	44,498,373.96	39,627,763.84
Cuentas por pagar diversas/relacionadas	30,687,428.55	38,125,098.28
Obligaciones emitidas	47,061.87	n/d
Anticipos de clientes	938,460.38	330,918.16
Provisiones por beneficios a empleados	29,711,769.79	32,795,574.38
Otras provisiones	643,562.68	986,793.08
Pasivo diferido	14,199,423.14	6,551,604.99
Otros Pasivos No Corrientes	7,629,455.25	18,219,772.61
Total Pasivo No Corriente	159,743,854.83	161,661,829.52
TOTAL PASIVOS	396,124,669.98	399,771,848.73
Patrimonio Neto		
Capital	80,811,245.01	89,297,195.50
Aporte de Socios o Accionistas	50,049,899.21	61,483,769.34
Reservas	22,580,262.65	15,764,626.93
Otros resultados integrales	51,772,710.91	35,172,539.17
Resultados Acumulados	54,252,276.21	39,349,379.67
Resultados del Ejercicio	3,163,354.28	2,134,316.37
TOTAL PATRIMONIO NETO	262,629,748.27	243,201,826.98
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO NETO	658,754,418.25	642,973,675.71

Fuente: Superintendencia de Compañías**Elaborado por:** Andrea Hidalgo

A continuación se puede apreciar la Tabla N° 5 en la que se presenta el Estado de Resultados consolidado del subsector.

Tabla N° 5: Estado de Resultados Consolidado del Subsector A0119.03

<i>ESTADO DE RESULTADOS</i>		
	2012	2013
Ingresos de Actividades Ordinarias	575,197,299.10	596,995,106.65
(-) Costo de Ventas y Producción	430,207,576.16	456,681,923.62
UTILIDAD BRUTA	144,989,722.94	140,313,183.03
(-) Gastos_1	42,656,884.71	40,087,689.64
(-) Gastos_2	80,224,980.67	81,943,885.91
(-) Gastos Financieros	8,790,787.79	8,195,458.63
(-) Otros Gastos	5,166,760.33	3,975,987.11
Total Gastos	136,839,413.50	134,203,021.29
Utilidad Operacional Continuada Antes de 15% trabajadores e impuestos	14,017,718.11	11,772,735.54
15% Participación Trabajadores	3,528,928.66	3,830,528.90
Utilidad Operacional Continuada Antes de Impuestos	10,488,789.45	7,942,206.64
Impuesto a la Renta Causado	6,595,114.79	6,616,439.41
Utilidad Operacional Continuada Antes del Impuesto Diferido	3,893,674.66	1,325,767.23
(-) Gasto por Impuesto Diferido	675,638.87	236,973.58
(+) Ingreso por Impuesto Diferido	520,391.70	1,503,161.13
Utilidad Operacional Continuada	3,738,427.49	2,591,954.78
Utilidad Operacional Discontinuada Antes de 15% trabajadores e impuestos	566.89	259,051.90
15% Participación Trabajadores	223,340.92	302,537.21
Utilidad Operacional Discontinuada Antes del Impuesto Diferido	-222,774.03	-43,485.31
Impuesto a la Renta Causado	352,299.18	414,153.10
Pérdida Operacional Discontinuada	-575,073.21	-457,638.41
UTILIDAD NETA DEL PERIODO	3,163,354.28	2,134,316.37
Componentes del Otro Resultado Integral	-135,956.83	587,205.74
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO	3,027,397.45	2,721,522.11

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por: Andrea Hidalgo

En base a los estados financieros 2012 y 2013 se presenta en la Tabla N° 6 los principales indicadores financieros calculados a fin de hacer el análisis respectivo.

Tabla N° 6: Indicadores Financieros del subsector A0119.03

INDICADORES FINANCIEROS			
<i>Indicadores de Liquidez</i>	2012	2013	Variación
Solvencia	1.662997708	1.608351558	-3.29%
Razón Corriente	0.781343772	0.872359024	11.65%
Prueba Acida	0.668925049	0.761002679	13.77%
Razón del Efectivo	0.083404766	0.081576578	-2.19%

<i>Indicadores de Actividad</i>	2012	2013	Variación
Rotación de Cuentas por Cobrar	5.112561035	4.609178279	-9.85%
Rotación de Inventarios	16.1892668	17.22349108	6.39%
Rotación de Cuentas por Pagar	4.324059341	3.756139476	-13.13%
Rotación de Activos	0.873158924	0.928490744	6.34%

<i>Indicadores de Endeudamiento</i>	2012	2013	Variación
Razón de Endeudamiento	60.13%	62.18%	3.40%
Razón Pasivo/Capital	4.901850849	4.476869027	-8.67%

<i>Indicadores de Rentabilidad</i>	2012	2013	Variación
Margen Utilidad Bruta	25.21%	23.50%	-6.76%
Margen de Utilidad Neta	0.55%	0.36%	-34.99%
ROA	0.48%	0.33%	-30.87%

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por: Andrea Hidalgo

- **Indicadores de Liquidez:**

Conociendo que los indicadores de liquidez permiten medir la capacidad para hacer frente a las obligaciones a corto plazo, se puede observar que, a nivel de solvencia los activos totales superan a los pasivos totales, por lo

que se puede decir que es posible cubrir las obligaciones a corto plazo, a pasar de ello se puede ver que para el año 2013 existe una variación de -3% considerando una disminución en la solvencia en ese año para el subsector.

Por otro lado debido a que los activos no corrientes superan a los corrientes al momento de calcular la razón corriente o de liquidez se puede ver que por cada dólar de deuda en el corto plazo se tiene 0,78 y 0,87 dólares en los años 2012 y 2013 respectivamente para cubrir con los activos, por lo que este índice muestra una baja liquidez ya que un rango ideal se encuentra entre 1.5 y 2, a pesar de ello se observa una variación positiva de 11.6% para el año 2013.

- **Indicadores de Actividad:**

Tomando en cuenta que los indicadores de actividad permiten determinar la eficiencia con la que la empresa, o en este caso el subsector, administran sus activos, se puede ver que tanto la rotación de cuentas por cobrar como la de cuentas por pagar varían entre 3 a 5 veces de renovación para los dos años analizados, en el caso de las cuentas por pagar se observa una mejoría para el año 2013 ya que se reduce de 4 a 3 veces.

Con relación al período promedio de cobro se puede ver un ligero empeoramiento para el año 2013 con relación al año 2012 ya que el subsector tarda 78 días promedio en cobrar sus cuentas.

Mientras que para el período promedio de pago se ve un aumento de 83 para el año 2012 a 95 para el 2013 con lo que se puede considerar el efecto causado por la falta de liquidez del subsector afectando a su vez el pago a sus proveedores.

- **Indicadores de Endeudamiento:**

Estos indicadores reflejan el grado en el que en este caso el subsector se financia por medio de deudas, por lo que se puede considerar que tanto para el año 2012 como para el 2013 la razón de endeudamiento es mayor al 60%, lo que expresa que este porcentaje es de los activos que están siendo financiados por terceros, por lo que se considera un nivel de endeudamiento alto para el subsector según las cifras expuestas en el balance general (Tabla N° 4).

La razón de pasivo/capital arroja cifras altas reflejando que es mucho mayor el financiamiento con recursos de terceros frente al capital que aportan los accionistas, lo que señala un indicador negativo a nivel de endeudamiento del subsector.

- **Indicadores de Rentabilidad:**

Como su nombre lo señala estos indicadores permiten determinar la rentabilidad que tiene el subsector. Con relación al margen de utilidad bruta se puede ver que el porcentaje de utilidad que queda después de pagar

los costos de ventas fue de 25 % y 24% para el año 2012 y 2013 respectivamente, apreciando que existió un decremento de 7% para el último año.

El margen de utilidad neta que finalmente queda para los dos años analizados es sumamente bajo, principalmente para el año 2013 en el cual la utilidad se reduce en un 35%, lo que muestra una mínima capacidad del subsector para generar utilidades.

Por último según las cifras proporcionadas se observa que el rendimiento obtenido por el uso de los activos totales (ROA), es decir de la inversión total, es baja considerando un 0.48% para el año 2012 y 0.33% para el 2013 representando una variación de -31% para el último año, afectando de igual manera a la capacidad de rendimiento del subsector.

2.3 PRINCIPAL ORGANIZACIÓN GREMIAL DEL SECTOR FLORÍCOLA EN EL ECUADOR

El 22 de Noviembre de 1984 se inscribió en el Registro General de Asociaciones del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP), la Asociación de Productores y Exportadores, Expoflores, con el fin de promover políticas y ayudar en las diferentes acciones propias del sector florícola ecuatoriano.

Expoflores es un vínculo entre el sector florícola, el Estado y los mercados internacionales, por lo que ofrecen servicios que motivan a las empresas florícolas a

llevar sus negocios acorde a la ley y a un bienestar de sus colaboradores y la sociedad, basándose en la clave de sus objetivos institucionales:

- Proponer acciones que enfrenten los incrementos de costos de la producción florícola.
- Mejorar la competitividad internacional de la flor ecuatoriana.
- Implementar un sistema de gestión institucional por medio del mejoramiento de posibilidades presupuestarias y de cobranzas.
- Mejorar la imagen del sector floricultor a nivel nacional e internacional.
- Mejorar la comunicación con los socios.

Ilustración N° 7: Asociación de Productores y Exportadores de Flores
EXPOFLORES



Fuente: Expoflores

Elaborado por: Andrea Hidalgo

En el 2014 la Asociación cumple 30 años de su valiosa trayectoria, liderazgo y productividad, manteniendo su gran orgullo por haber alcanzado fortalecerse como gremio y a su vez ayudar al fortalecimiento del sector florícola. Cabe resaltar que la asociación financia sus actividades y aportes al sector por medio de recursos privados, pues las pocas aportaciones que han podido conseguir de los diferentes gobiernos se lograron con arduos debates y negociaciones, lo que generó una gran desmotivación para continuar solicitando apoyo gubernamental.

En la actualidad Expoflores maneja aproximadamente dos mil cuatrocientas once hectáreas (2.411 ha.) afiliadas a la firma y más de 100 fincas certificadas por su Flor Ecuador® Certified, las mismas que se encuentran ubicadas en las provincias de Carchi, Imbabura, Pichincha, Tungurahua, Chimborazo, Azuay y Cañar, esto gracias al esfuerzo diario y valor agregado que genera Expoflores al sector y a sus socios.

Dentro de los servicios que Expoflores ofrece a los floricultores se encuentran los siguientes:

- Responsabilidad Social: Expoflores entiende la gestión de una relación ética y transparente entre la asociación y sus asociados con sus diferentes partes relacionadas, por medio de asesorías y apoyo a las fincas en acciones vinculadas con la RS y cumplimiento de la ley, estableciendo metas que impulsan el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando los recursos ambientales y culturales, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

- Asesoría Técnica: Con el fin de regular y cumplir con las disposiciones de la OMC (Organización Mundial de Comercio) y de países compradores, Expoflores mantiene cursos, publicaciones y capacitaciones relacionadas con plagas, control de ácaros benéficos, biodesinfectación de suelos, entre otros.
- Asesoría Logística y de Comercio Exterior: Expoflores mantiene actualizaciones de información relacionada a tarifas aéreas de transporte de flores, también brinda asesorías relacionadas con trámites aduaneros para exportación, seguridad antinarcóticos, ingreso a mercados, requisitos legales-fitosanitarios, etc.
- Análisis Económico: Por medio de este servicio se presenta información actualizada acerca de la situación en la que se encuentra el sector florícola, por medio de análisis técnicos e indicadores económicos que influyen en la economía del sector y del país.

Con relación a todos los puntos anteriormente mencionados Expoflores publica mensualmente la revista titulada FLOR ECUADOR, en la cuál se puede encontrar información acerca de la Asociación, publicaciones de las mejores fincas florícolas, datos estadísticos del sector, proyectos de responsabilidad social, entre otros, es decir, información completa que se encuentra al alcance de toda persona interesada y que forma parte de este sector.

Además Expoflores ha realizado algunas ferias con la participación de las fincas socias con el fin de promocionar las flores ecuatorianas y la calidad de las mismas a nivel

nacional e internacional. También ha organizado algunos cursos de floricultura por medio de su Escuela de Floricultura con el afán de capacitar a los trabajadores de las florícolas del Ecuador.

El gremio Expoflores es muy reconocido en el sector florícola ecuatoriano, pues gracias a su valiosa trayectoria ha logrado fortalecer al sector que desde su comienzo ha pasado por grandes esfuerzos para llegar a su situación actual, y Expoflores ha contribuido en la motivación de los empresarios del sector para manejar sus actividades de la mejor manera ante el Gobierno, la sociedad y sus colaboradores.

2.4 CARACTERÍSTICAS E INDICADORES DE LAS FLORÍCOLAS UBICADAS EN EL CANTÓN CAYAMBE

2.4.1 La Floricultura en el Cantón Cayambe

A continuación se hará una breve descripción del cantón Cayambe, que mantiene una amplia y profunda historia cultural y desde su antigüedad ha pasado por diferentes procesos y luchas por ser parroquia y cantón de algunas provincias del Ecuador, una de ellas Imbabura, para finalmente constituirse como cantón de la provincia de Pichincha el 23 de julio de 1883. Bautizado por los antiguos pobladores de la cultura Kayambi perteneciente aún al cantón, su nombre Cayambe llega a significar “Las aguas de la gran montaña del sol naciente”, producto del majestuoso volcán Cayambe por el que lleva su nombre y que forma parte del cantón, un nevado hermoso conocido por nacionales y turistas y famoso por ser el único del Ecuador y del mundo que atraviesa la línea Equinoccial.

Rodeado de hermosos paisajes Cayambe se encuentra a 2.830 metros sobre nivel del mar, ubicado al noreste de Pichincha y a una hora de su capital Quito, cuenta con una superficie de 1.350 km² y se divide en ocho parroquias, tres urbanas: Ayora, Ciudad de Cayambe y Juan Montalvo; y cinco rurales: Azcázubi, Cangahua, Cusubamba, Olmedo y Otón.

Como se observa en la Ilustración N° 8, según el Censo realizado por el INEC en el año 2010, Cayambe cuenta con una población de 85.795 habitantes, de los cuales 51.08% son mujeres y el 48.92% hombres. Así mismo de esta población el 45% pertenece a la zona urbana y el otro 55% a la zona rural. Para el 2014 se estima que la población haya aumentado alrededor de 100.500 habitantes.

Ilustración N° 8: División poblacional por sexo de Cayambe



Fuente: Censo INEC 2010

Elaborado por: Andrea Hidalgo

La ubicación geográfica, climatología y demás recursos que han beneficiado al cantón Cayambe, han hecho que sea un sector propicio para actividades agrícolas y ganaderas. Cayambe no es conocido solamente por sus famosos bizcochos y productos lácteos como leche, majar, yogurt, queso, queso de hoja, entre otros, que han llamado la atención por su exquisito sabor. Sino también porque en la actualidad existe una gran cantidad de hectáreas dedicadas a la agricultura, pues Cayambe es una de las zonas florícolas más grandes del país.

Tras una favorable década de producción lechera que creció en el cantón aproximadamente por el año de 1940, nace la actividad florícola, pues por el año 1980 se comienza a ver el posicionamiento de amplios invernaderos dedicados al cultivo, producción y exportación de flores que fueron creciendo alrededor de la ciudad de Cayambe, y fue como años después la actividad empieza a consolidarse con una rápida expansión, reemplazando en gran medida al cultivo de otros productos agrícolas propios del sector.

Fue de esta manera como empresarios nacionales, extranjeros y los mismos moradores del cantón empezaron a incursionar en el sector florícola, especialmente en el cultivo de rosas, que sin lugar a dudas las cualidades geográficas (altitud, clima, temperatura, luminosidad) con las que cuenta Cayambe han dotado a estas flores una inigualable belleza, aroma y color, considerándola como la mejor zona climatológica a nivel nacional y mundial para el cultivo de rosas de alta calidad.

2.4.2 Indicadores del subsector A0119.03 de las florícolas ubicadas en el cantón Cayambe

Si bien es cierto el sector florícola ha generado un gran aporte al desarrollo de ciertos cantones y a la economía del país, según datos proporcionados por la Asociación de floricultores Expoflores, en el Ecuador existen cuatro mil doscientas dieciocho hectáreas (4.218 has.) dedicadas al cultivo de flores. Como se aprecia en la Tabla N° 7, estas hectáreas se encuentran distribuidas en las provincias de Pichincha, Cotopaxi, Carchi e Imbabura, de las cuales Pichincha

es la que mayor participación de estas hectáreas abarca, seguida por la provincia de Cotopaxi.

Tabla N° 7: División provincial de hectáreas dedicadas al cultivo de flores en el Ecuador

Provincia	Hectáreas	Porcentaje
Pichincha	2741.7	65%
Cotopaxi	843.6	20%
Carchi	168.72	4%
Imbabura	168.72	4%
Otros	295.26	7%

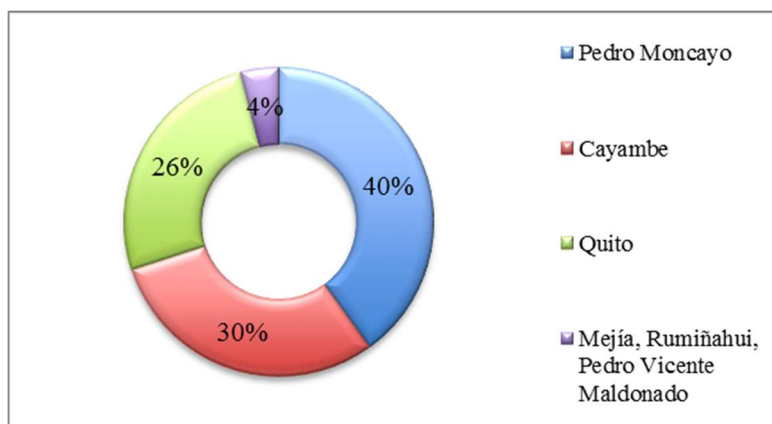
Fuente: Expoflores

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Conociendo que el 65% de hectáreas dedicadas al cultivo de flores del Ecuador se encuentran en la provincia de Pichincha, en la cuál podemos encontrar algunos cantones dedicados a esta actividad, dentro de ellos Pedro Moncayo, Quito, Cayambe, entre otros.

Como se puede apreciar en el Gráfico N° 12, Cayambe representa el 30% del total de hectáreas cultivadas en la provincia de Pichincha, este porcentaje pertenece alrededor de ochocientos veinte y dos hectáreas (822 has.), pues este cantón ocupa el segundo lugar dentro de la participación cantonal, tanto a nivel provincial como nacional en hectáreas dedicadas al cultivo de flores.

Gráfico N° 12: Participación cantonal de hectáreas de cultivo de flores de Pichincha



Fuente: Expoflores

Elaborado por: Andrea Hidalgo

De estas aproximadamente 822 hectáreas dedicadas a la actividad florícola de Cayambe, el 83% (682 has.) están destinadas al cultivo de rosas, mientras que el otro 17% (140 has.) al cultivo de flores de verano.

Por otro lado se puede apreciar en la Tabla N° 8 que el Valor Agregado Bruto (VAB¹) que aportan las diferentes actividades económicas del cantón Cayambe, la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca son la principal razón de ingresos ya que generan una participación en promedio de 68% del total del VAB que produce el cantón con relación al análisis entre los años 2008 al 2011 proporcionados por el Banco Central del Ecuador.

¹ VAB: También conocido como Producto Interno Bruto (PIB) con la diferencia de que no agrega los impuestos indirectos que gravan las operaciones de producción de las diferentes industrias.

Tabla N° 8: Aporte del VAB de la Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca al VAB Total del cantón Cayambe (Miles de Dólares)

Año	VAB AGSP	VAB Total	Porcentaje
2008	276,073	411,591	67.07%
2009	294,361	436,309	67.47%
2010	333,210	477,903	69.72%
2011	332,847	486,275	68.45%

Fuente: Expoflores

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Si bien es cierto dentro del rubro de Agricultura, Ganadería, Silvicultura y pesca pertenecientes al cantón Cayambe, sus primordiales actividades económicas son en sí la ganadería con su alta producción de lácteos y la floricultura, siendo los ejes fundamentales de la economía y desarrollo del cantón, seguidos por el transporte, la enseñanza y la construcción.

La actividad florícola en el sector incrementó el nivel de empleo en el cantón, según el Censo de Población y Vivienda realizado por el INEC en el 2010, alrededor del 47% de la población de Cayambe se encontraba laborando en actividades de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, lo que representa la mayor participación de pobladores con relación a otras actividades que se desarrollan en el cantón.

La floricultura como se ha mencionado anteriormente necesita una alta participación de mano de obra para cumplir con actividades relacionadas al cultivo de flores, se estima que alrededor del 50% del total de trabajadores necesarios en una finca florícola se encuentra en el área de cultivo y producción.

2.5 INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD DEL CANTÓN CAYAMBE PROMOVIDO POR EL SECTOR FLORÍCOLA

Cayambe dejó de verse como aquel cantón con altos índices de pobreza, calles empedradas, falta de servicios básicos y de poca actividad turística gracias a que con el paso de los años las actividades ganaderas empezaron a generar grandes ingresos para el sector para posteriormente ser reemplazadas por la floricultura que llegó como un boom hacia el desarrollo y prosperidad de la vida urbana y rural del cantón, lo que afloró el crecimiento no solo de Cayambe sino también del Ecuador al ser uno de los principales sectores de producción y exportación de flores en especial rosas y también por ser uno de los lugares más propicios para su cultivo.

Por tal motivo una gran parte de la población del cantón se dedica hace varios años a la floricultura, actividad que aportó significativamente al desarrollo económico de Cayambe, a la arquitectura del sector y a un cambio de estilo de vida de sus pobladores, pues como se señaló anteriormente esta actividad genera un mayor número de puestos de trabajo por hectárea a diferencia del resto de actividades agrícolas y que gracias a los salarios que los pobladores recibirán empezaron a acceder con mayor facilidad a créditos que les permitieron mejorar sus condiciones. Las remuneraciones en el sector florícola eran más altas con relación a otras actividades del cantón como las ganaderas y de construcción, lo que hizo que Cayambe se convirtiera en un importante receptor de migrantes nacionales como internacionales, principalmente de países como Colombia y Perú, cuyos pobladores llegaron en búsqueda de un mejor estilo de vida. Todo esto hizo que el cantón sea uno de los que maneja los más bajos índices de desempleo a nivel nacional.

Cayambe paso de ser un pueblo tradicional a ser una ciudad con dinámicas muy importantes dentro del área comercial, pues gracias a sus dos ejes de desarrollo cantonal que son la ganadería y principalmente la floricultura se evidenció el crecimiento de negocios ferreteros, supermercados, almacenes de electrodomésticos, cooperativas de ahorro y crédito, entre otros, que hoy en día forman parte de grandes edificaciones construidas en la ciudad.

Tan importante fue el boom de la floricultura que Cayambe celebra sus fiestas tradicionales el 29 de junio con un hermoso desfile de las rosas en el que se deleita algunos carros alegóricos representados por las diferentes fincas florícolas del sector, donde se demuestra la belleza y calidad de las rosas y demás flores que se cultiva en el sector, y que además representan también el trabajo y dedicación de sus pobladores y empresarios dedicados a esta actividad.

No se puede ver a la floricultura únicamente como un aporte económico para el cantón, es una actividad que no solo involucra al personal que se encuentra laborando en las diferentes empresas y fincas florícolas, sino también a sus familias, que son parte de nuevas enseñanzas y de una nueva cultura de prosperidad para el sector. Esta actividad no solo necesita personas dedicadas a un trabajo, necesita y genera un recurso humano calificado y capacitado con conocimientos particulares relacionados al cultivo de flores y a las exigencias de calidad nacionales y principalmente extranjeras, características fundamentales por las que la producción, comercialización y valores agregados al producto no fuesen posibles, si no es porque los trabajadores cuenten con condiciones laborales favorables, estabilidad, capacitaciones, derechos, reconocimientos a su ardua labor en el campo y sin dejar a un lado su seguridad ya que

si bien es una actividad de cultivo presenta ciertos riesgos con relación a los cuidados de plagas, químicos y desechos de residuos que puedan afectar a la salud de sus colaboradores.

La Responsabilidad Social también forma parte de la floricultura, ya que muchas empresas se han dedicado a fomentar la educación de los hijos de sus colaboradores, no solo en ámbitos escolares, sino también relacionados al reciclaje, lo que impulsa al crecimiento de una mejor sociedad.

Es así como esta actividad ha contribuido al desarrollo del cantón de Cayambe conocido por sus hermosos paisajes de campos abiertos y ganado, por calles asfaltadas y adoquinadas, por mejores servicios básicos y de riego, por una rica gastronomía y por ser generadores de una amplia gama de rosas de gran belleza y calidad desde la mitad del mundo y por mantener una cultura de pobladores amables en donde muchos han mejorado sus condiciones de vida gracias a la implantación de hectáreas dedicadas al cultivo de flores.

Por otro lado existen ciertas incidencias consideradas por los trabajadores del sector, quienes plantean que con el crecimiento de la floricultura en el cantón y el desarrollo del mismo aumentó la delincuencia debido a migraciones nacionales e internacionales, así mismo se evidenció un mayor involucramiento de drogas, licor y prostitución, pues al obtener más ingresos crecieron este tipo de problemas sociales.

A pesar del control y las certificaciones hacia las florícolas para el buen manejo de sus actividades, principalmente relacionadas a la contaminación y desecho de residuos,

todavía existen empresas no responsables que contaminan al ambiente y explotan a los trabajadores, esto se da principalmente en las fincas pequeñas en las que no se cumplen los estándares, generando una imagen negativa del sector florícola.

Otro factor negativo es la sobreoferta de trabajo que ha generado el sector lo que trae como consecuencia una alta inestabilidad laboral, principalmente en los jóvenes que muchas veces eligen ir de una empresa en otra, sin poder alcanzar contratos fijos después de concluidos el período de prueba por el que pasa todo el personal.

Las arduas jornadas de trabajo, específicamente en fechas especiales como las mencionadas anteriormente en el análisis del sector, han generado de cierta manera un desarraigo familiar que ha afectado en algunos casos a la relación y estabilidad de los empleados del sector.

3 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN PARA LA VALORACIÓN DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

3.1 TIPO DE ESTUDIO Y MÉTODO PARA LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de Estudio

Para esta investigación se aplicará un estudio descriptivo – analítico con el fin de conocer los comportamientos de las empresas florícolas del sector Cayambe con relación a sus actividades, principalmente al manejo de pesticidas y residuos tóxicos que puedan generar en el desarrollo de sus funciones, la relación y cumplimiento de la ley y derechos de sus colaboradores y del impacto efectuado por esta actividad hacia la comunidad.

El estudio analítico se utilizará para establecer las debilidades y fortalezas que tienen estas empresas en su gestión social, lo que permitirá llegar a una valoración óptima con el fin de fortalecer las prácticas en sus actividades.

3.1.2 Método de Investigación

Se empleará el modelo documental – de campo. Se realizará una investigación documental ya que se debe analizar la información existente sobre la Responsabilidad Social en el sector florícola perteneciente al cantón Cayambe.

También se efectuará una investigación de campo ya que se entrevistará y encuestará preferentemente a los gerentes de algunas florícolas del cantón o a sus delegados, para poder tener una mejor visualización de la aplicación de gestión de Responsabilidad Social que están llevando a cabo estas empresas en sus actividades diarias y como beneficio hacia sus diferentes grupos de interés.

3.2 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la recolección de datos de esta investigación se utilizará por un lado la observación, ya que mediante esta se puede ver como se están empleando los cuidados necesarios para el cultivo y producción de las flores, trato y cuidado del personal, así como sistemas de reciclaje y eliminación de residuos durante las funciones diarias de las florícolas.

Las principales herramientas serán la realización de una encuesta y entrevistas a los gerentes generales o delegados de estas empresas, con el fin de que la información que ellos aporten sea apta para llevar a cabo la valoración de sus prácticas de Responsabilidad Social.

Para el procesamiento de datos se recurrirá a la herramienta Excel, por medio de esta se facilitará la tabulación, así como la obtención de tablas y gráficas que permitan visualizar de mejor manera los resultados obtenidos de la encuesta aplicada en las empresas florícolas ubicadas en el sector Cayambe.

3.2.1 Diseño de la Encuesta

La encuesta a aplicar para la valoración de gestión de Responsabilidad Social en las empresas florícolas pertenecientes al subsector A0119.03 de las actividades económicas (CIU) estará basada en las siete materias fundamentales fomentadas por la Norma ISO 26000 “Guía sobre Responsabilidad Social” que las empresas deben considerar al momento de ejercer sus actividades al actuar responsablemente, mismas que se encuentran definidas de la siguiente manera:

Tabla N° 9: Materias Fundamentales promovidas por la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social

Materia	Fundamento	Asuntos a considerar según Norma ISO 26000
<i>Gobernanza de la Organización</i>	Hace que cada organización sea responsable del impacto que generan sus decisiones, funciones y procesos con el fin de alcanzar sus objetivos al integrar la RS mediante un liderazgo eficaz que motive a sus empleados a una práctica responsable a través de su cultura organizacional.	Rendición de cuentas, transparencia, comportamiento técnico, uso eficiente de recursos, respeto por los intereses de sus stakeholders, cumplimiento de la ley.
<i>Derechos Humanos</i>	Toda organización debe conocer la normativa internacional sobre Derechos Humanos, pues los posee todo individuo desde su nacimiento, y es un compromiso ante el respeto y protección de estos derechos en todos sus ámbitos y deben ser cumplidos debidamente con las	Situaciones de riesgo, evitar la complicidad, resolución de reclamos, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.

Materia	Fundamento	Asuntos a considerar según Norma ISO 26000
	obligaciones por las que se rige toda organización antes sus trabajadores sin dejar a un lado sus demás grupos de interés.	
<i>Prácticas Laborales</i>	Toda práctica y política que involucra a los trabajadores de una organización y que son un eje fundamental por las cuales esta logra maximizar su contribución ante la sociedad al difundir y mantener prácticas laborales adecuadas, mismas que se rigen a nivel internacional a través de las normas laborales internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).	Trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad laboral, desarrollo humano y formación laboral.
<i>Medio Ambiente</i>	Es importante que toda organización reconozca los factores económicos y sociales, se salubridad y ambiente que generan sus actividades, pues es inevitable que cualquier tipo de organización cree impactos a su entorno ambiental por la interrelación existente entre los dos.	Responsabilidad medioambiental, enfoque precautorio, gestión de riesgos, prevención de contaminación, uso sostenible de recursos, migración y adaptación al cambio climático, protección al medio ambiente, a la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.
<i>Prácticas Justas de Operación</i>	Toda organización debe mantener un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones y sus partes interesadas con el fin de generar resultados socialmente favorables, promoviendo	Anticorrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la RS en la cadena de valor, respeto a los derechos de propiedad.

Materia	Fundamento	Asuntos a considerar según Norma ISO 26000
	conductas de RS en todo su grupo de influencia.	
<i>Asuntos de Consumidores</i>	Toda organización debe asumir responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información verás sobre sus estrategias de marketing y contratación, fomentando un consumo responsable y sostenible al elaborar bienes y prestar servicios que se encuentren al alcance de todas las personas, incluyendo grupos vulnerables y tomando en cuenta las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y seguridad del consumidor, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos del consumidor, acceso a servicios esenciales, educación y toma de conciencia.
<i>Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad</i>	Toda organización debe desarrollar prácticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su grupo de influencia.	Participación activa en la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a tecnología, generación de riqueza e ingresos, salud, inversión social.

Fuente: Norma ISO26000

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Como se muestra en la Tabla N° 10, la encuesta estará conformada por cincuenta y seis preguntas divididas entre las siete materias fundamentales de la ISO 26000 explicadas anteriormente.

Tabla N° 10: División de temas y número de preguntas de la encuesta

Temas	Nº de Preguntas
Gobernanza de la Organización	12
Derechos Humanos	8
Prácticas Laborales	10
Medio Ambiente	7
Prácticas Justas de Operación	5
Asuntos de Consumidores	8
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	6
Total Preguntas	56

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

3.2.2 Determinación de la población a estudiar

El establecimiento de la población para el estudio de Valoración de Gestión de Responsabilidad Social de las empresas florícolas, está basado en el listado proporcionado por la Superintendencia de Compañías, mismo que se determinó por las siguientes características emitidas para las empresas:

- **Tipo de Compañía:** Todos
- **Estado Legal:** Activa
- **Actividad Económica (CIIU):** A0119.03 – Cultivo de flores incluida la producción de flores cortadas y capullos
- **Provincia:** Pichincha
- **Cantón:** Cayambe

Aplicadas las características descritas la población a estudiar queda establecida de la siguiente manera:

$$N= 37$$

Al momento de verificar la lista de empresas florícolas proporcionada por la Superintendencia de Compañías, fue necesario hacer una depuración de la misma, en Tabla N° 11 se observa las razones por las que no pudieron ser encuestadas algunas empresas, entre ellas algunas ya no existen, no contestan el teléfono o está todo el tiempo ocupado, y también se presenta el caso de empresas que se niegan a colaborar con la investigación, razones por las cuales no se pudo concretar las citas requeridas.

Tabla N° 11: Depuración del listado original de la Población establecida para la encuesta

#	RAZÓN SOCIAL	MOTIVO DEPURACIÓN
1	AGRIFEG SOCIEDAD ANONIMA	
2	CLAVELES DE LA MONTANA S.A. CLAVELMONTANA	Ya no existe
3	DARLINGFLOWER S.A.	Teléfono siempre ocupado
4	DIFIORI S.A.	
5	GALAPAGOS FLORES GALAFLORES S.A.	
6	FISCELAFLOWER CIA. LTDA.	Teléfono siempre ocupado
7	FLORES DE LA COLINA FLODECOL S.A.	Teléfono siempre ocupado
8	FLORES DE LA MONTANA S.A. FLODELAM	Ya no existe
9	FLORES DE LA VICTORIA	
10	FLORES DE NAPOLES FLORNAPOL S.A.	
11	FLORES DEL AMAZONAS SA AMAFLOR	Teléfono siempre ocupado
12	FLORES ECUATORIANAS DE CALIDAD S.A. FLORECAL	
13	FLORES EQUINOCCIALES SA FLOREQUISA	
14	FLORES MAGICAS FLORMAGIC CIA. LTDA.	Ya no existe
15	FLORES VERDES S.A.	
16	FLORICOLA LAS MARIAS FLORMARE S.A.	
17	FLORICOLA LINDAFLORES CIA. LTA.	Negado
18	FLORICULTORA ZENITH GARDENS ZENGARDENS CIA. LTDA.	Teléfono siempre ocupado
19	FLOWERFEST S.A.	
20	GYPSOPHILIA DE LA MONTANA S.A. GIPSOLAM	Ya no existe
21	HOJAVERDE CIA. LTDA.	
22	HONEYROSE CIA. LTDA.	
23	INVERSIONES PONTETRESA S.A.	
24	JARDINES DE CAYAMBE JARDICA C.L.	
25	MERINOROSAS CIA. LTDA.	
26	MYSTICFLOWERS S.A.	
27	PRODUCNORTE S.A.	Negado
28	QUALITY SERVICE S.A. QUALISA	
29	ROSADEX CIA. LTDA.	
30	ROSAPRIMA CIA. LTDA.	
31	ROSAS DE LA MONTANA, ROSAMONT S.A.	Ya no existe
32	CANANVALLEY FLOWERS S.A.	
33	SARGAZOS S.A.	Ya no existe
34	SISAPAMBA ROSAS Y ROSAS	
35	SOLPACIFIC S.A.	Ya no existe
36	TURIS AGRO NELPO S.A.	Teléfono siempre ocupado
37	VATIK CIA. LTDA.	Teléfono siempre ocupado

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Donde se puede resumir que 7 empresas ya no existen en el mercado, 7 cuyos teléfonos siempre se encuentran ocupados y finalmente 2 empresas que negaron su colaboración. Por tal motivo la nueva población queda establecida de la siguiente manera:

$$N= 21$$

3.2.3 Determinación del tamaño de la muestra a estudiar

Para realizar el cálculo de las empresas florícolas que se va a encuestar se aplicará la fórmula de determinación del tamaño de la muestra para una población finita, ya que se conoce el total de la población que fue establecida anteriormente.

Fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Total de la población

Z_{α} = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido

p= Proporción esperada

q= 1 - p

e= Margen de error o de imprecisión permitido

Para el caso de este estudio de valoración los valores que se aplicará en la fórmula quedan establecidos de la siguiente manera:

Variable	Nomenclatura	Valor
<i>Población Total</i>	N	21
<i>Nivel de confianza</i>		95%
<i>Valor crítico</i>	Z	1.96
<i>Proporción esperada</i>	p	0.5
	q	0.5
<i>Margen de error</i>	e	5%

Entonces:

$$n = \frac{21 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (21 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 19.96$$

De tal manera queda determinado que el número de empresas florícolas a las que se aplicará la encuesta de valoración será de 20.

4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

En la Tabla N° 12 y Grafico N° 13 se aprecia los resultados obtenidos de las preguntas formuladas sobre el tema Gobernanza de la Organización, donde el 90% de los encuestados afirma que existe el compromiso de la dirección de la organización para promover el cumplimiento de las normativas legales, considerando que se aplica un compromiso mínimo de fomentar buenas prácticas y mejora en la organización. Un 95% de encuestados considera que los valores de la organización fomentan la transparencia y comunicación a todos los niveles, a pesar de ello existe un 20% que menciona que no se ha definido en un documento de estos valores y de los comportamientos destacados de la organización que sea accesible para todo el personal de la misma.

Por otro lado un 10% de los encuestados cree que no existen criterios claros en la organización que faciliten la identificación de sus grupos de interés y sus necesidades, por lo que un mismo 10% plantea que no se ha establecido planes o programas de actuación para ponderar su importancia de cara a la competitividad de la organización.

Se puede observar que el 100% de los encuestados confirma que el concepto de calidad de la producción se ha integrado a lo largo y ancho de la organización, siendo este concepto un aspecto fundamental para los floricultores ya que gran cantidad del

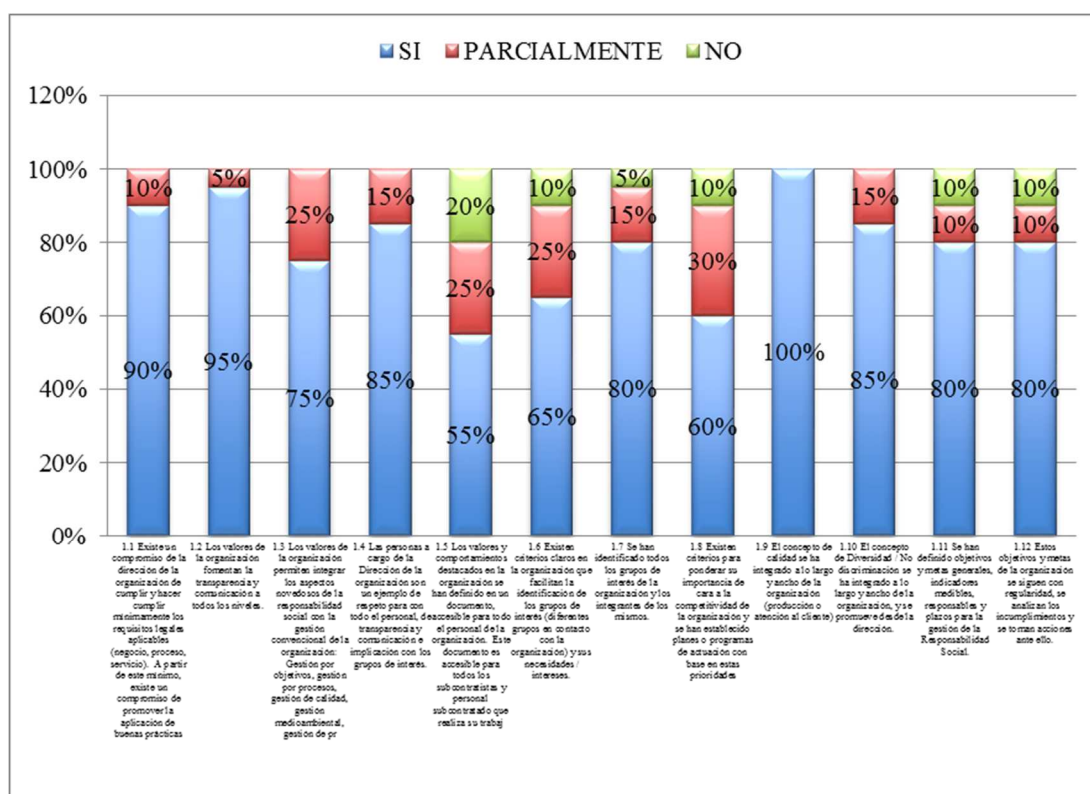
producto es exportado lo que lleva a cumplir altos índices de calidad ante el mercado extranjero.

Finalmente existe un 10% que menciona que no se han definido objetivos y metas generales ni indicadores que reflejen la gestión de Responsabilidad Social, por lo que solo el 10% opina que estos objetivos se siguen con regularidad pero no se analizan los incumplimientos, lo que lleva a que no se tomen acciones correctivas que sin duda mejorarían la gestión de Responsabilidad Social en la organización.

Tabla N° 12: Gobernanza de la Organización

1. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	SI	PARCIALMENTE	NO
1.1 Existe un compromiso de la dirección de la organización de cumplir y hacer cumplir mínimamente los requisitos legales aplicables (negocio, proceso, servicio). A partir de este mínimo, existe un compromiso de promover la aplicación de buenas prácticas y mejora en la organización.	90%	10%	0%
1.2 Los valores de la organización fomentan la transparencia y comunicación a todos los niveles.	95%	5%	0%
1.3 Los valores de la organización permiten integrar los aspectos novedosos de la responsabilidad social con la gestión convencional de la organización: Gestión por objetivos, gestión por procesos, gestión de calidad, gestión medioambiental, gestión de prevención de riesgos, planificación estratégica, planificación y seguimiento operativo, cuadro de mando de la organización.	75%	25%	0%
1.4 Las personas a cargo de la Dirección de la organización son un ejemplo de respeto para con todo el personal, de transparencia y comunicación e implicación con los grupos de interés.	85%	15%	0%
1.5 Los valores y comportamientos destacados en la organización se han definido en un documento, accesible para todo el personal de la organización. Este documento es accesible para todos los subcontratistas y personal subcontratado que realiza su trabajo en nombre de la organización (si los hubiera)	55%	25%	20%
1.6 Existen criterios claros en la organización que facilitan la identificación de los grupos de interés (diferentes grupos en contacto con la organización) y sus necesidades / intereses.	65%	25%	10%
1.7 Se han identificado todos los grupos de interés de la organización y los integrantes de los mismos.	80%	15%	5%
1.8 Existen criterios para ponderar su importancia de cara a la competitividad de la organización y se han establecido planes o programas de actuación con base en estas prioridades	60%	30%	10%
1.9 El concepto de calidad se ha integrado a lo largo y ancho de la organización (producción o atención al cliente)	100%	0%	0%
1.10 El concepto de Diversidad / No discriminación se ha integrado a lo largo y ancho de la organización, y se promueve desde la dirección.	85%	15%	0%
1.11 Se han definido objetivos y metas generales, indicadores medibles, responsables y plazos para la gestión de la Responsabilidad Social.	80%	10%	10%
1.12 Estos objetivos y metas de la organización se siguen con regularidad, se analizan los incumplimientos y se toman acciones ante ello.	80%	10%	10%

Fuente: Encuesta**Elaborado por:** Andrea Hidalgo

Gráfico N° 13: Gobernanza de la Organización

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

4.2 DERECHOS HUMANOS

Como se muestra en la Tabla N° 13 y Gráfico N° 14 relacionados a las preguntas establecidas para el tema de Derechos Humanos, un 25% de los encuestados establece que no existe un protocolo para la protección y denuncia de prácticas discriminatorias, pues mencionan que de existir algún inconveniente referente a este tema se realiza una conversación verbal con el fin de solucionar el problema.

Existe un 30% de encuestados que considera que no se valora periódicamente la satisfacción del personal con relación a la gestión de Diversidad e Inclusión, ya que plantean que únicamente se realizan valoraciones generales relacionadas a clima laboral.

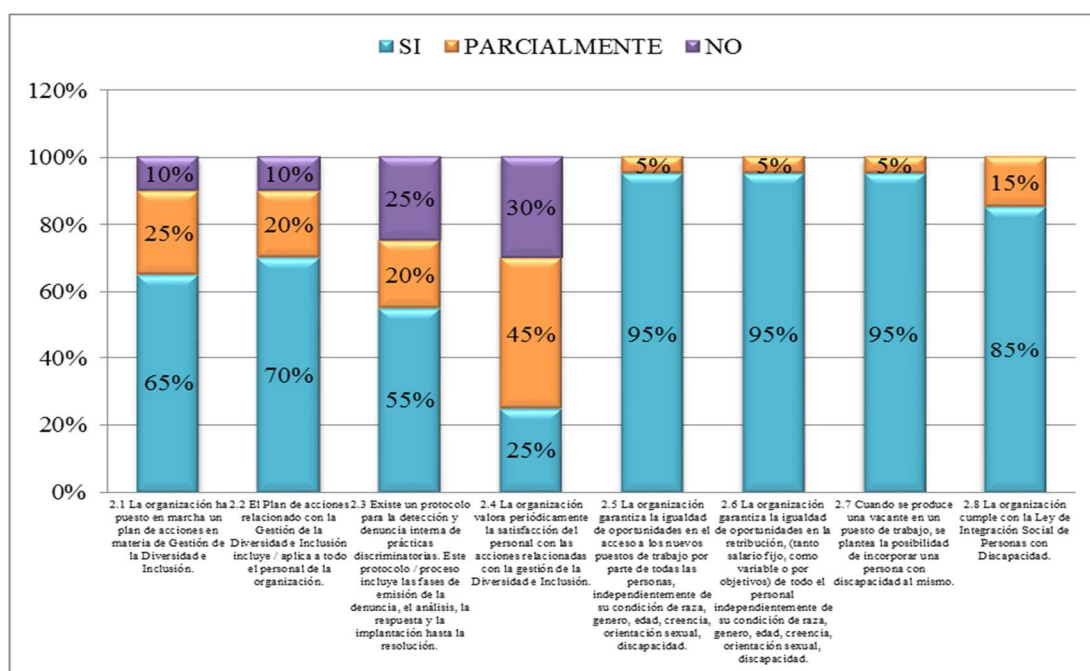
Por otro lado se aprecia que existe un 95% de encuestados que aseguran que en la organización se garantiza la igualdad de oportunidades tanto para el acceso a nuevos puestos de trabajo, así como en la retribución de todo el personal, independientemente de su condición de raza, género, edad, creencia, orientación sexual y discapacidad. Así mismo el 95% afirma que se plantea la posibilidad de incorporar una persona discapacitada cuando se produce una vacante, considerando que la floricultura tiene actividades fuertes principalmente en el cultivo, por lo que se procede a seleccionar el puesto idóneo acorde a la discapacidad de las personas, concerniente a esto se pudo constatar que la mayoría de las florícolas (85%) cumplen con la ley establecida para las organizaciones referente a la integración de personal discapacitado.

Tabla N° 13: Derechos Humanos

2. DERECHOS HUMANOS	SI	PARCIALMENTE	NO
2.1 La organización ha puesto en marcha un plan de acciones en materia de Gestión de la Diversidad e Inclusión.	65%	25%	10%
2.2 El Plan de acciones relacionado con la Gestión de la Diversidad e Inclusión incluye / aplica a todo el personal de la organización.	70%	20%	10%
2.3 Existe un protocolo para la detección y denuncia interna de prácticas discriminatorias. Este protocolo / proceso incluye las fases de emisión de la denuncia, el análisis, la respuesta y la implantación hasta la resolución.	55%	20%	25%
2.4 La organización valora periódicamente la satisfacción del personal con las acciones relacionadas con la gestión de la Diversidad e Inclusión.	25%	45%	30%
2.5 La organización garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso a los nuevos puestos de trabajo por parte de todas las personas, independientemente de su condición de raza, genero, edad, creencia, orientación sexual, discapacidad.	95%	5%	0%
2.6 La organización garantiza la igualdad de oportunidades en la retribución, (tanto salario fijo, como variable o por objetivos) de todo el personal independientemente de su condición de raza, genero, edad, creencia, orientación sexual, discapacidad.	95%	5%	0%
2.7 Cuando se produce una vacante en un puesto de trabajo, se plantea la posibilidad de incorporar una persona con discapacidad al mismo.	95%	5%	0%
2.8 La organización cumple con la Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad.	85%	15%	0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Gráfico N° 14: Derechos Humanos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

4.3 RELACIONES LABORALES

En concordancia a las preguntas formuladas para el tema de Relaciones Laborales que se puede ver en la Tabla N° 14 y Gráfico N° 15, existe un alto compromiso de cumplimiento con las leyes y regulaciones relacionadas a este tema, donde el 100% de los encuestados asegura que la organización respeta y cumple con el horario laboral acordado según reglamento, así mismo el 100% compensa a su personal por las horas extraordinarias, denotando que principalmente en fechas celebradas a nivel internacional donde la producción y venta se torna más fuerte, es donde se requiere una jornada laboral extendida, misma que es remunerada acorde a la ley.

Este mismo porcentaje de 100% de encuestados opina que la organización protege la privacidad y datos personales de sus trabajadores, de igual manera plantean que se proporciona a todos los trabajadores el equipo de seguridad necesario para cumplir con

sus actividades con el fin de prevenir enfermedades o accidentes laborales que pongan en riesgo la salud de los mismo. Además el 100% de los encuestados asegura que la organización dispone de ambientes saludables y agradables para el trabajo y más que nada que se hace lo posible porque eso se cumpla.

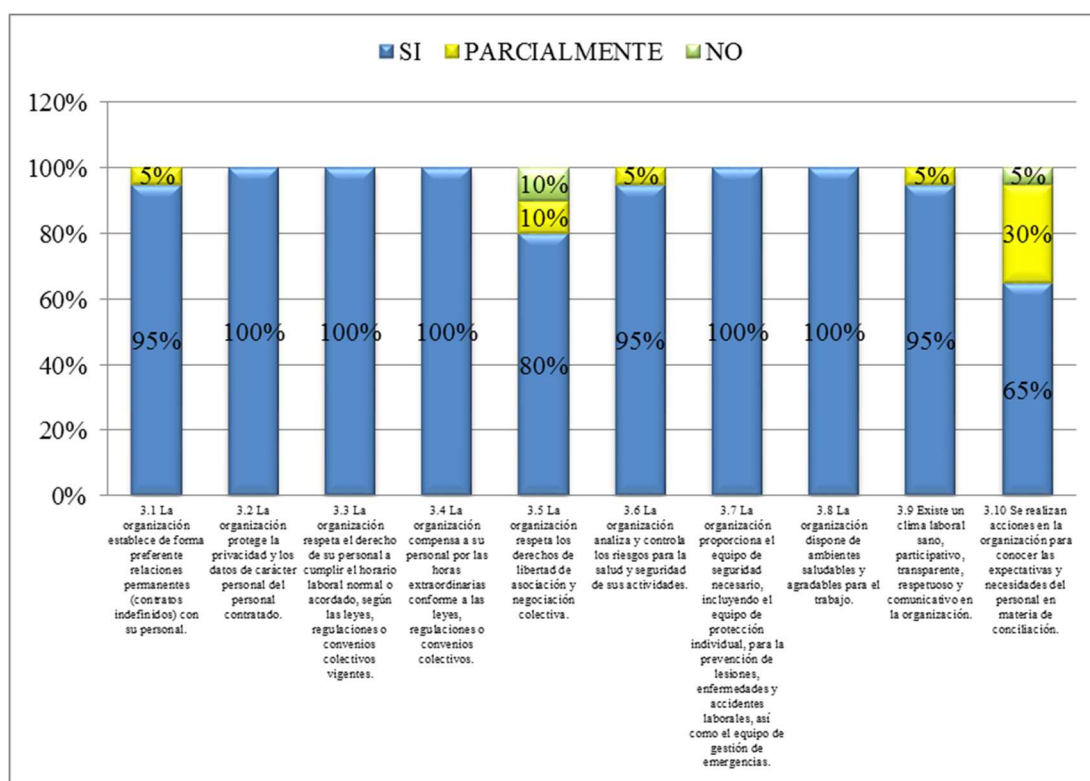
Por otro lado existe un 10% de encuestados que menciona que la organización no respeta los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva, poniendo en consideración que el motivo principal no se da por el hecho de no querer acceder a ello, sino porque en la mayoría de las organizaciones pertenecientes a este porcentaje no se han establecido este tipo de asociaciones de trabajadores, mientras que otras efectivamente se niegan a la presencia de las mismas.

Tabla N° 14: Relaciones Laborales

3. RELACIONES LABORALES	SI	PARCIALMENTE	NO
3.1 La organización establece de forma preferente relaciones permanentes (contratos indefinidos) con su personal.	95%	5%	0%
3.2 La organización protege la privacidad y los datos de carácter personal del personal contratado.	100%	0%	0%
3.3 La organización respeta el derecho de su personal a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos vigentes.	100%	0%	0%
3.4 La organización compensa a su personal por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos.	100%	0%	0%
3.5 La organización respeta los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva.	80%	10%	10%
3.6 La organización analiza y controla los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades.	95%	5%	0%
3.7 La organización proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el equipo de gestión de emergencias.	100%	0%	0%
3.8 La organización dispone de ambientes saludables y agradables para el trabajo.	100%	0%	0%
3.9 Existe un clima laboral sano, participativo, transparente, respetuoso y comunicativo en la organización.	95%	5%	0%
3.10 Se realizan acciones en la organización para conocer las expectativas y necesidades del personal en materia de conciliación.	65%	30%	5%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Gráfico N° 15: Relaciones Laborales

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

4.4 MEDIO AMBIENTE

En la Tabla N° 15 y Gráfico N° 16 se pone a consideración los resultados obtenidos con relación a las preguntas establecidas en el tema de Medio Ambiente, donde un 95% de los encuestados opina que existe el compromiso de la organización de prevenir la contaminación generada por las actividades que realizan, por este hecho el mismo 95% afirma que este compromiso incluye mejoras continuas de desempeño ambiental, favoreciendo el desarrollo sostenible. Además el mismo 95% de encuestados que aseguran estar comprometidos con este objetivo señala que la organización identifica, registra y evalúa aquellos aspectos de sus actividades que causan o pueden causar impactos al medio ambiente.

Por otro lado se observa que el 20% de encuestados considera que la organización no promueve una conciencia respetuosa entre su personal en el trato con el medio ambiente fuera del trabajo, esto se debe a que por una parte se toma mayor importancia a promover esta conciencia dentro de la organización y por otra parte a que si bien se concientiza al personal con el trato al medio ambiente queda a disposición de cada uno de ellos velar por su actuación y respeto fuera de la jornada laboral y de las instalaciones de la organización.

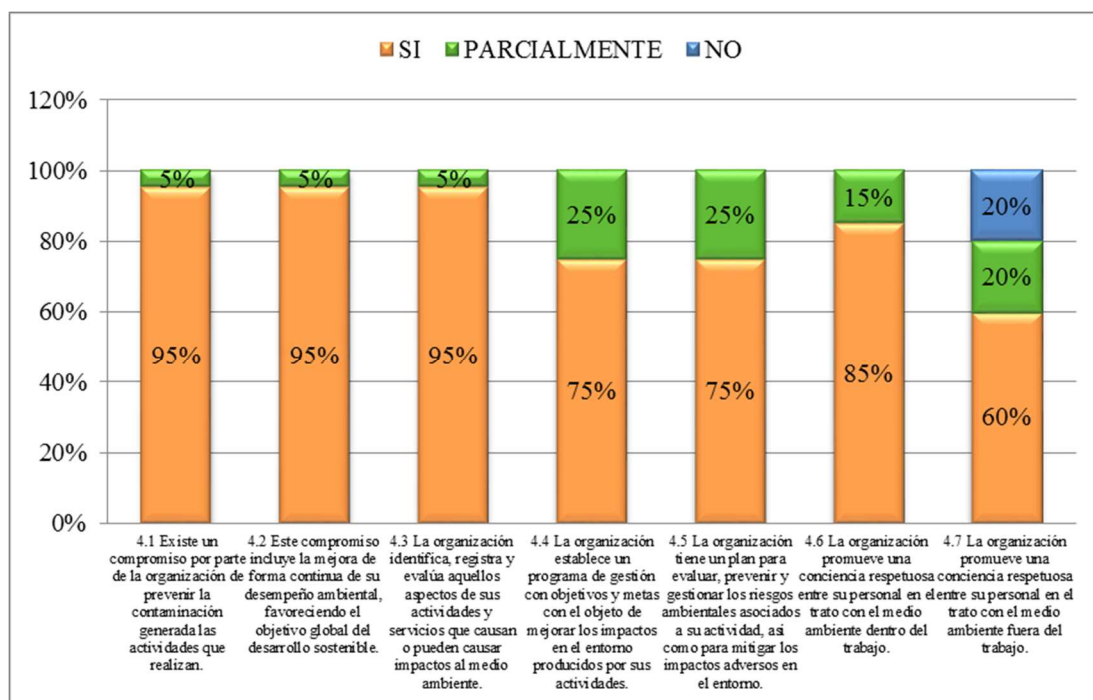
Además se pudo constatar que la mayoría de estas empresas florícolas están comprometidas con la protección al medio ambiente, asegurando la inocuidad del producto y ofreciendo un producto de calidad, donde cada proceso que conlleva el cultivo de flores debe ser elaborado con los cuidados suficientes, especialmente en la utilización de agroquímicos y los desechos de sus envases, en la limpieza de trajes de fumigación, para los que se cuenta con baños y duchas en las fincas que permiten cumplir con este proceso, el uso de productos menos perjudiciales y la preocupación por preservar el hábitat de un sin número de especies que se puede encontrar en el campo y las fincas donde se asientan las florícolas.

Tabla N° 15: Medio Ambiente

4. MEDIO AMBIENTE	SI	PARCIALMENTE	NO
4.1 Existe un compromiso por parte de la organización de prevenir la contaminación generada las actividades que realizan.	95%	5%	0%
4.2 Este compromiso incluye la mejora de forma continua de su desempeño ambiental, favoreciendo el objetivo global del desarrollo sostenible.	95%	5%	0%
4.3 La organización identifica, registra y evalúa aquellos aspectos de sus actividades y servicios que causan o pueden causar impactos al medio ambiente.	95%	5%	0%
4.4 La organización establece un programa de gestión con objetivos y metas con el objeto de mejorar los impactos en el entorno producidos por sus actividades.	75%	25%	0%
4.5 La organización tiene un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a su actividad, así como para mitigar los impactos adversos en el entorno.	75%	25%	0%
4.6 La organización promueve una conciencia respetuosa entre su personal en el trato con el medio ambiente dentro del trabajo.	85%	15%	0%
4.7 La organización promueve una conciencia respetuosa entre su personal en el trato con el medio ambiente fuera del trabajo.	60%	20%	20%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Gráfico N° 16: Medio Ambiente

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

4.5 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Se puede apreciar en la Tabla N° 16 y Gráfico N° 17 que los resultados de las preguntas formuladas para el tema de Prácticas Justas de Operación arrojan que el 100% de encuestados afirma que los valores de la organización previenen cualquier práctica relacionada a corrupción, soborno o cohecho en la relación con sus clientes y la administración. Además existe un 95% de encuestados que consideran que las personas responsables de la dirección de la organización son un ejemplo de comportamiento ético con relación a la anti – corrupción en sus relaciones con clientes y Administración Pública.

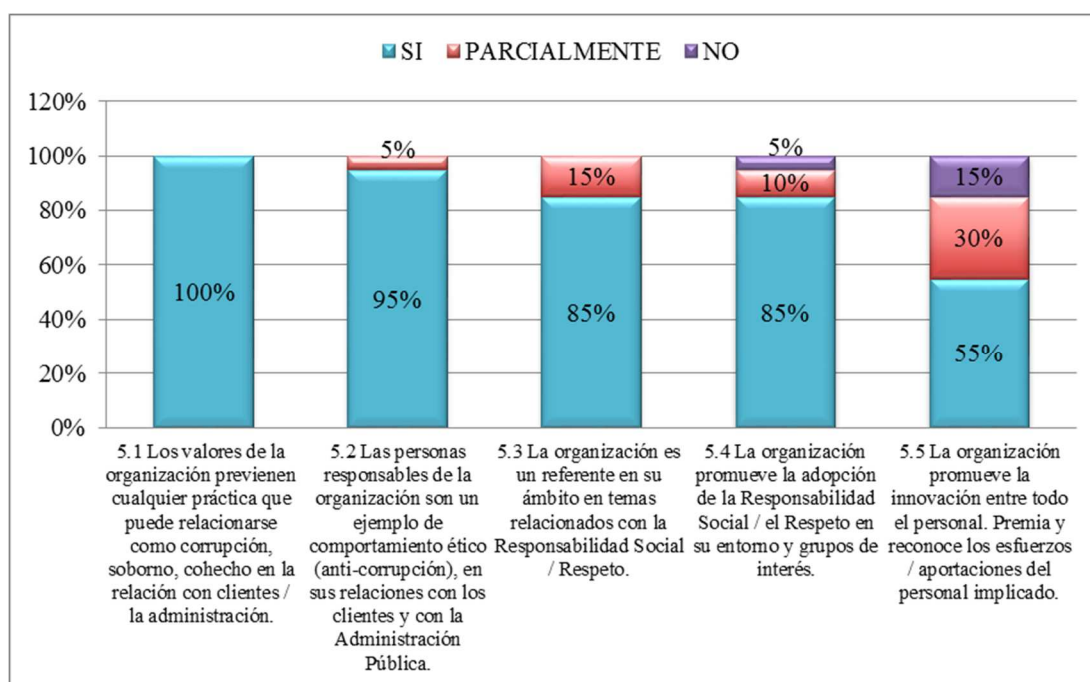
Por otro lado se puede ver que un 15% de encuestados establece que la organización promueve la innovación entre todo el personal, sin embargo no premia ni reconoce los esfuerzos o aportaciones del mismo.

Tabla N° 16: Prácticas Justas de Operación

5. PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	SI	PARCIALMENTE	NO
5.1 Los valores de la organización previenen cualquier práctica que puede relacionarse como corrupción, soborno, cohecho en la relación con clientes / la administración.	100%	0%	0%
5.2 Las personas responsables de la organización son un ejemplo de comportamiento ético (anti-corrupción), en sus relaciones con los clientes y con la Administración Pública.	95%	5%	0%
5.3 La organización es un referente en su ámbito en temas relacionados con la Responsabilidad Social / Respeto.	85%	15%	0%
5.4 La organización promueve la adopción de la Responsabilidad Social / el Respeto en su entorno y grupos de interés.	85%	10%	5%
5.5 La organización promueve la innovación entre todo el personal. Premia y reconoce los esfuerzos / aportaciones del personal implicado.	55%	30%	15%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Gráfico N° 17: Prácticas Justas de Operación

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

4.6 ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Es de vital importancia para una organización el manejo de la calidad y satisfacción de sus clientes, así como el hecho de mantener estrategias que permitan llamar la atención del consumidor y mantenerlo como cliente frecuente, estas acciones forman parte de las preguntas relacionadas al tema de Asuntos de Consumidores que como se puede observar en la Tabla N° 17 y Gráfico N° 18 los resultados obtenidos reflejan que un 95% de los encuestados asegura que los principios de calidad forman parte de la cultura organizacional con el fin de obtener la máxima satisfacción de sus clientes, por esta razón el mismo 95% afirma que existe el compromiso continuo con la calidad e innovación tanto en el diseño del producto, como en los criterios éticos, laborales, sociales y ambientales que conllevan las actividades que realizan estas organizaciones.

Con relación a los principios de calidad del producto y la importancia que se toma al cliente, se puede ver que un 95% de encuestados asegura que la organización presenta en todo momento información clara y honesta de su oferta de productos al cliente, de la misma manera este 95% considera que la organización vela por la seguridad del producto que pone a disposición del cliente, tomando en cuenta que las flores son productos frágiles y susceptibles a daños generados por el trayecto que deben tomar para poder llegar a su destino principalmente tratándose de exportaciones donde muchas veces se encuentra fuera de las manos de las empresas florícolas, pero sin embargo se mantiene un sistema para gestionar estos inconvenientes.

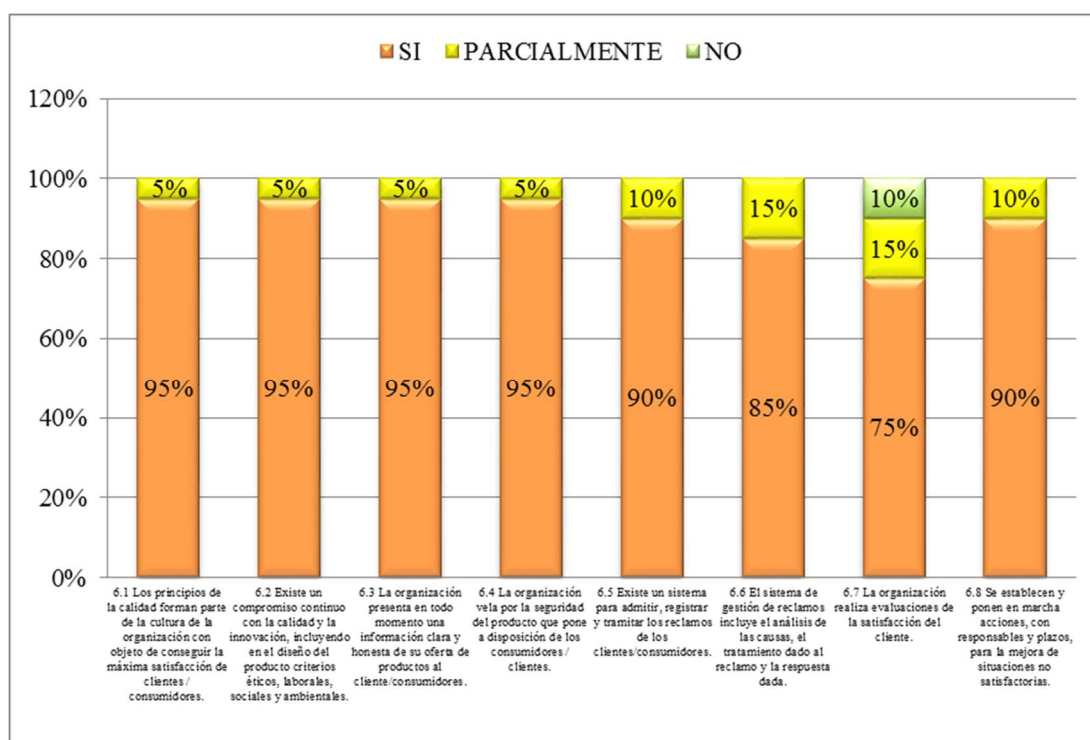
A pesar de ellos existe solo un 10% de encuestados que manifestó que en la organización no se realizan evaluaciones de la satisfacción del cliente, ya que en algunas ocasiones se debe a que estas organizaciones no manejan relaciones directas con el cliente final puesto a que solamente venden las flores a productores más grandes que se encargan de gestionar la entrega de estos productos a sus clientes.

Tabla N° 17: Asuntos de Consumidores

6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES	SI	PARCIALMENTE	NO
6.1 Los principios de la calidad forman parte de la cultura de la organización con objeto de conseguir la máxima satisfacción de clientes / consumidores.	95%	5%	0%
6.2 Existe un compromiso continuo con la calidad y la innovación, incluyendo en el diseño del producto criterios éticos, laborales, sociales y ambientales.	95%	5%	0%
6.3 La organización presenta en todo momento una información clara y honesta de su oferta de productos al cliente/consumidores.	95%	5%	0%
6.4 La organización vela por la seguridad del producto que pone a disposición de los consumidores / clientes.	95%	5%	0%
6.5 Existe un sistema para admitir, registrar y tramitar los reclamos de los clientes/consumidores.	90%	10%	0%
6.6 El sistema de gestión de reclamos incluye el análisis de las causas, el tratamiento dado al reclamo y la respuesta dada.	85%	15%	0%
6.7 La organización realiza evaluaciones de la satisfacción del cliente.	75%	15%	10%
6.8 Se establecen y ponen en marcha acciones, con responsables y plazos, para la mejora de situaciones no satisfactorias.	90%	10%	0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Gráfico N° 18: Asuntos de Consumidores

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

4.7 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Como se presenta en la Tabla N° 18 y Gráfico N° 19, los resultados proporcionados ante las preguntas vinculadas al último tema que fomenta la ISO26000 denominado Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, se puede señalar que un 85% de los encuestados considera que conoce a las organizaciones del entorno que promueven la competitividad, innovación y trabajo colaborativo, tomando en cuenta que la investigación se realizó en el cantón Cayambe, se pudo conocer que existe el Núcleo de Floricultores de Cayambe perteneciente al gremio ecuatoriano de floricultores EXPOFLORES, quienes se encargan de fomentar, capacitar y motivar a los empresarios floricultores del cantón a formar parte de las iniciativas de esta asociación relacionadas al cumplimiento de la ley, a mejorar las relaciones con los trabajadores,

sus familias y la comunidad, y a su vez a concientizar los impactos que esta actividad puede generar al medio ambiente, fomentando los principios de Responsabilidad Social.

Tal es la importancia y compromiso de estas organizaciones que se puede apreciar que existe un 60% de encuestados que afirma la implicación de la organización en proyectos que favorecen el desarrollo económico y tecnológico de la comunidad local, que si bien es cierto se conoce que a nivel cantonal la floricultura ha brindado grandes aportes al desarrollo de Cayambe.

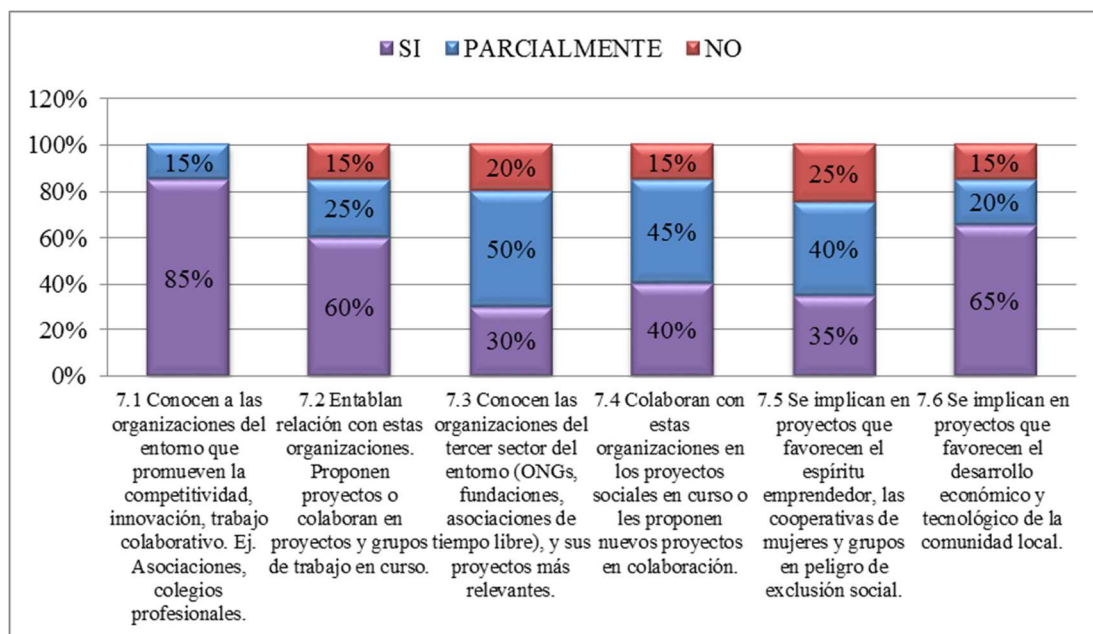
Por otro lado se puede ver que un 20% de encuestados considera que no se conoce a las organizaciones del tercer sector ni sus proyectos más relevantes, por lo que difícilmente podrían participar en los mismos. Finalmente existe un 25% de los encuestados que reveló que la organización no se implica en proyectos que favorecen el espíritu emprendedor, cooperativas de mujeres y grupos en peligro de exclusión social, estos dos últimos porcentajes se presentan debido a que la mayoría de estas organizaciones prefiere únicamente realizar proyectos internos enfocados en ayudar a sus trabajadores y en la mayoría de casos a las familias de los mismos.

Tabla N° 18: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	SI	PARCIALMENTE	NO
7.1 Conocen a las organizaciones del entorno que promueven la competitividad, innovación, trabajo colaborativo. Ej. Asociaciones, colegios profesionales	85%	15%	0%
7.2 Entablan relación con estas organizaciones. Proponen proyectos o colaboran en proyectos y grupos de trabajo en curso.	60%	25%	15%
7.3 Conocen las organizaciones del tercer sector del entorno (ONGs, fundaciones, asociaciones de tiempo libre), y sus proyectos más relevantes.	30%	50%	20%
7.4 Colaboran con estas organizaciones en los proyectos sociales en curso o les proponen nuevos proyectos en colaboración.	40%	45%	15%
7.5 Se implican en proyectos que favorecen el espíritu emprendedor, las cooperativas de mujeres y grupos en peligro de exclusión social.	35%	40%	25%
7.6 Se implican en proyectos que favorecen el desarrollo económico y tecnológico de la comunidad local.	65%	20%	15%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Gráfico N° 19: Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se presenta las conclusiones y recomendaciones correspondientes al análisis de la investigación realizada en el Subsector A0119.03: Cultivo de flores, incluida la producción de flores cortadas y capullos, de las empresas florícolas ubicadas en el sector Cayambe, tomando en cuenta los siete temas fundamentales que trata la ISO26000 de Responsabilidad Social.

5.1 CONCLUSIONES

Como se puede observar en la Tabla N° 19 y Gráfico N° 20 se presenta el resumen de los siete temas fundamentales de la ISO26000 tomados en cuenta para la encuesta planteada en las empresas florícolas de cantón Cayambe y de los cuales se procede a concluir lo siguiente:

- **Gobernanza de la Organización:**

Se puede ver que con relación a las preguntas planteadas para este tema el 79% contestó afirmativamente, lo que refleja que por parte de la dirección de estas empresas existe un alto compromiso con el cumplimiento de las leyes que conllevan a promover buenas prácticas, fomentando valores hacia todos los niveles de las organizaciones en los que se integra los aspectos de RSE, para lo que es necesario conocer e identificar claramente a los grupos de interés y sus

necesidades apegadas a la actividad florícola. También se observó que existe un gran compromiso de estas empresas con la RSE pues la mayoría mantienen objetivos, metas, responsables y plazos que se siguen con regularidad con el fin de tomar acciones para su cumplimiento e implementación.

Por otro lado se pudo apreciar algunos factores negativos ya que los encuestados consideraron la falta de preocupación en casos relacionados con el conocimiento y compromiso de un código de conducta para los trabajadores en el que consten los valores y comportamientos destacados de las empresas, también se evidenció una mínima falta de identificación de los grupos de interés y sus necesidades en algunas empresas.

A pesar del compromiso de estas empresas ante la RSE algunos encuestados señalaron que todavía falta definir objetivos, metas y planes de seguimiento al tema, por lo que existe una falta de toma de decisiones y acciones para complementar la gestión de RS como una forma de perfeccionar las buenas prácticas de las empresas florícolas del cantón.

- **Derechos Humanos:**

Se pudo considerar que estas empresas manejan altos porcentajes que demuestran la igualdad de oportunidades para sus trabajadores para ocupar los puestos de trabajo y en la retribución de los mismos, así como del cumplimiento con la ley de integración de personal discapacitado, lo que demuestra el 73% de afirmaciones de las preguntas relacionadas a este tema.

De igual manera se puede apreciar que el 27% que contesto negativamente se presenta debido a que algunas empresas no han puesto en marcha planes relacionados a la gestión de Diversidad e Inclusión, así como no existe un protocolo para denunciar prácticas discriminatorias y el nivel de satisfacción del personal ante los temas mencionados, hechos que se dan por el motivo de que si bien no existen planes o protocolos formales que convaliden esta gestión, algunas empresas mantienen acciones informales que permiten tomar acciones ante ello. A pesar de esto muchos encuestados manifestaron que en realidad la discriminación casi no forma parte de esta actividad, pues la floricultura maneja un alto índice de empleo y oportunidades en las que laborar, además de que esta actividad atrajo mano de obra migrante de otras regiones del país, así como de países vecinos.

- **Relaciones Laborales:**

Como se puede apreciar este tema generó un 93% de afirmaciones siendo el mayor porcentaje con diferencia a los demás temas fundamentales planteados, mismo que representa el compromiso de las empresas con el cumplimiento de las leyes relacionadas al horario laboral y horas extraordinarias, además del respeto a la privacidad de los datos personales de sus trabajadores, de sus derechos y seguridad en las actividades que realizan. También se pudo evidenciar en el trabajo de campo que las plantaciones mantienen lugares saludables y agradables para sus trabajadores motivándolos a cumplir con sus actividades en climas respetuosos, transparentes, comunicativos y participativos.

A pesar de ello se encuentra la falta de involucración en temas de análisis y control de riesgos principalmente en la implementación de los equipos necesarios para cumplir las actividades, así como en acciones por parte de la organización para conocer las necesidades de los trabajadores en materia de conciliación.

- **Medio Ambiente:**

Con un 83% de afirmaciones ante las preguntas asociadas al tema medioambiental, se puede apreciar un gran involucramiento de las empresas florícolas del cantón Cayambe hacia la prevención de la contaminación generada por sus actividades a favor del desarrollo sostenible y del involucramiento de todo el personal ante esta gestión.

Muchas de estas empresas mantienen planes para evaluar estas acciones y promueven la conciencia respetuosa de su personal hacia el cuidado del medio ambiente por medio de charlas y capacitaciones que motivan a mejorar sus acciones en las actividades que realizan dentro de las fincas y en algunos casos fuera de ellas.

A pesar de esto existen casos en los que los encuestados revelaron que falta incorporar objetivos e indicadores que permitan evaluar el impacto que generan sus actividades al entorno.

- **Prácticas Justas de Operación:**

Se pudo constatar que las florícolas prefieren mantenerse alejadas y más que nada prevenir en mayor medida las prácticas relacionadas a la anti – corrupción, soborno y cohecho ante relaciones con sus trabajadores y la Administración Pública, considerando que las personas responsables de las empresas son ejemplos de comportamiento ético relacionado a la anti – corrupción para todos sus trabajadores.

Además se pudo ver la importancia que mantienen las empresas de promover en sus grupos de interés temas relacionados a la RSE y al respeto mutuo, pues son aspectos claves dentro de cada actividad que realizan las florícolas ya sea el cultivo de las flores, la fumigación, envoltura y empaque del producto y transporte, así como de cada grupo de interés que trabaja detrás de las mismas, lo que contribuye al 84% de afirmaciones a las preguntas realizadas para analizar este tema.

- **Asuntos de Consumidores:**

El 90% de encuestados afirmó sus respuestas ante las preguntas elaboradas para este tema, donde se evidenció la importancia que estas empresas le dan a las exigencias del cliente y a la calidad de sus productos, involucrando criterios éticos, laborales, sociales y ambientales. Además estas empresas aseguraron que velan por la seguridad de los productos para lo cual mantienen sistemas para gestionar los reclamos de sus clientes, si los hubiera, y tomar acciones rápidas ante ello.

A pesar de ello algunos encuestados anunciaron la falta de evaluaciones de satisfacción del cliente puesto a que muchas veces no se mantiene una relación directa con los mismos.

- **Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad:**

Se puede observar que el 53% de los encuestados respondió afirmativamente a las preguntas planteadas para este tema, siendo el tema de menor aplicación con relación a los demás, determinado en sí a que las florícolas al mantener gran cantidad de empleados buscan y realizan proyectos que involucran y benefician a sus trabajadores y en muchos casos a sus familias, en los cuales se invierte un presupuesto. Aún así más de la mitad de las empresas afirmó formar parte de proyectos de organizaciones del entorno que favorecen al desarrollo económico y tecnológico de la comunidad.

Pero por otro lado se vio la falta de conocimiento de las organizaciones del tercer sector y del involucramiento en sus proyectos, así como en proyectos de cooperativas de mujeres y grupos en peligro de exclusión que si existen en el cantón de Cayambe.

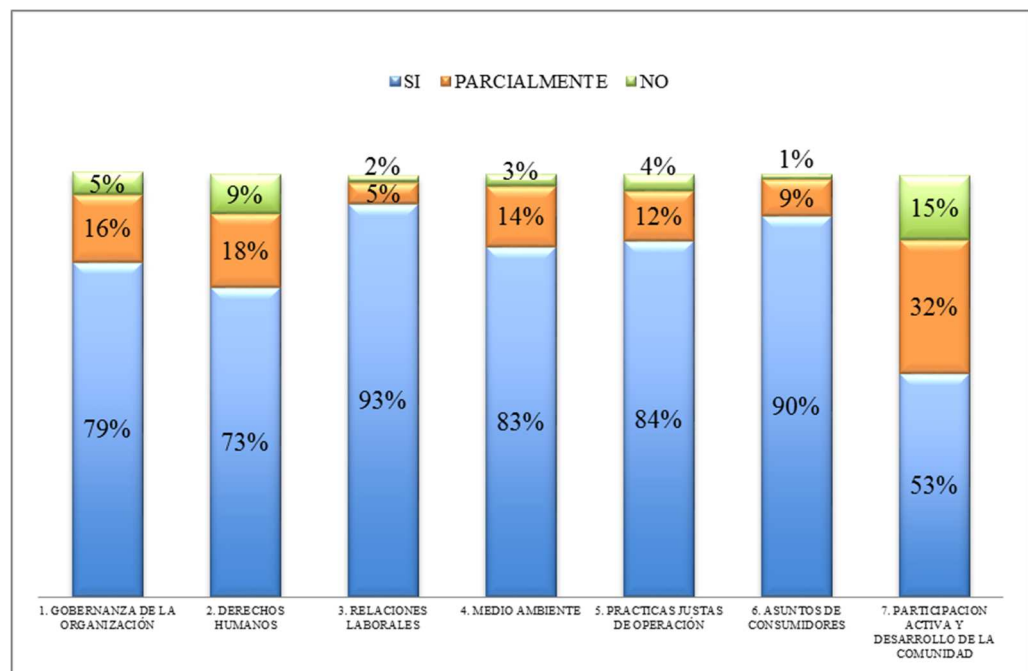
Tabla N° 19: Cuadro Resumen de los 7 Temas Fundamentales de la ISO26000

TEMA	SI	PARCIALMENTE	NO
1. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	79%	16%	5%
2. DERECHOS HUMANOS	73%	18%	9%
3. RELACIONES LABORALES	93%	5%	2%
4. MEDIO AMBIENTE	83%	14%	3%
5. PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	84%	12%	4%
6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES	90%	9%	1%
7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	53%	32%	15%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

Gráfico N° 20: 7 Temas Fundamentales ISO26000



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Andrea Hidalgo

- Adicionalmente se puede comentar que al momento de realizar la investigación se tomó en cuenta empresas grandes, medianas y pequeñas, donde se pudo evidenciar una clara diferencia con relación al compromiso de gestión de RSE,

pues mientras las pequeñas empresas no mantiene muchas veces objetivos establecidos para tomar acción ante esta gestión, las grandes empresas buscan en gran medida su aplicación puesto a que son sometidas a muchas especificaciones relacionadas a la RSE para lograr vender sus productos principalmente en mercados internacionales.

- Además como se puede apreciar en la Ilustración N° 9 y Tabla N° 20 se presentan las diferentes certificaciones que se pudo evidenciar en el trabajo de campo y por las que han optado la mayoría de las empresas florícolas encuestadas para poder vender sus productos y acceder a especificaciones de mercados internacionales, que hacen que las empresas se comprometan y se vean obligadas a cumplir con los requerimientos de estas certificaciones que involucran temas relacionados a derechos humanos, relaciones laborales, cuidado del medio ambiente, respeto a la flora y fauna, etc., temas que son calificados por auditorías periódicamente certificando el cumplimiento de estas actividades. Se pudo notar claramente que cada empresa busca mejorar su imagen y ser más competitiva en el mercado al aplicar estas certificaciones, mostrando así las capacidades de cada una de ellas de realizar acciones que favorecen su desarrollo sostenible.

Ilustración N° 9: Logos de las Certificaciones de las empresas florícolas



Fuente: Imágenes de Google
Elaborado por: Andrea Hidalgo

Tabla N° 20: Certificaciones de las empresas encuestadas

FLORICOLAS / CERTIFICACIONES	Flor Ecuador®	BASC	FLO	FairTrade USA	Rainforest Alliance	GLOBAL G.A.P.	Flowers for Kids	Great Place to Work	MPS S.Q.	MPS GAP
AGRIFEG S.A	X									
CANANVALLEY FLOWERS S.A.	X	X			X					
DIFIORI S.A.	NO MANTIENE CERTIFICACIONES									
FLORECAL S.A.	X	X		X						
FLORES DE LA VICTORIA	NO MANTIENE CERTIFICACIONES									
FLORES DE NAPOLES S.A.	X	X								
FLORES VERDES S.A.	X	X					X			
FLORMARE S.A.	X	X	X							
FLOWERFEST S.A.	NO MANTIENE CERTIFICACIONES									
GAÁPAGOS FLORES S.A.	X	X			X		X			
HOJA VERDE CIA. LTDA.	X	X	X	X						
HONEY ROSES CIA. LTDA.	NO MANTIENE CERTIFICACIONES									
JARDINES DE CAYAMBE CIA. LTDA.	X	X			X					
MERINOROSSES CIA. LTDA.	X	X								
MYSTICFLOWERS S.A.	X	X								
PONTETRESA S.A.	X	X	X			X				
QUALISA S.A.	X	X						X	X	X
ROSADEX CIA. LTDA.	X	X								
ROSAPRIMA CIA. LTDA.	X	X			X					
SISAPAMBA ROSAS Y ROSAS	X	X			X					

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Andrea Hidalgo

A continuación se describe cada una de las certificaciones mencionadas en la Ilustración N° 9 y Tabla N° 20.

- **FlorEcuador® Certified:** Certificación creada por el gremio EXPOFLORES en el año 2005 enmarcado en los requisitos sociales y ambientales aplicables a las empresas dedicadas al cultivo y/o exportación de flores en el territorio ecuatoriano, con la finalidad de: garantizar el cumplimiento de la normativa legal del país promoviendo una producción florícola sustentable, minimizar el impacto ambiental causado por las actividades florícolas, controlar y reducir el uso de plaguicidas, regular el trabajo adolescente y garantizar la no utilización de trabajo infantil. Actualmente existen alrededor de 100 fincas certificadas en y mas de 70 en proceso de certificación a nivel nacional.

N° de empresas que mantienen esta certificación: 16 de 20

- **BASC (Business Alliance for Secure Commerce):** Nace como una alianza empresarial internacional que promueve seguridad y protección al comercio en cooperación con gobiernos y organismos internacionales mediante el establecimiento de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística del comercio internacional. Dentro de estos estándares se maneja: requisitos legales, sistema de gestión, administración de personal, sistema de seguridad, logística de recibo y despacho de carga, control de materias y material de empaque, control de documentos e

información, selección de clientes y proveedores, alianzas estratégicas de seguridad, reporte de operaciones y actividades sospechosas (drogas).

N° de empresas que mantienen esta certificación: 15 de 20

- **FLO (Fairtrade Labelling Organizations International):** Es una organización sin ánimos de lucro, fundada en el año 2004 cuya sede se encuentra en Bonn, Alemania. Su función primordial es la de coordinar el sello de Comercio Justo a nivel internacional, además desarrolla estándares y criterios internacionales de comercio justo, ayudando a los productores a obtener y mantener esta certificación mejorando las oportunidades de acceso a mercados internacionales. Entre algunos criterios que FLO determina en las florícolas como pautas de cumplimiento para mantener esta certificación están: desarrollo social, derecho a la no discriminación, libertad de trabajo, libertad de asociación y negociación colectiva, condiciones de empleo, desarrollo medioambiental, agroquímicos, residuos, entre otros.

N° de empresas que mantienen esta certificación: 3 de 20

- **Fair Trade USA Certified:** Organización sin fines de lucro fundada en 1998 en California, Estados Unidos por el Instituto de Política de Comercio Agrícola, cuya función es la de establecer normas, certificar y etiquetar los productos que promueven medios sostenibles para agricultores y trabajadores que protegen el medio ambiente por medio del comercio justo. Su misión es de empoderamiento, desarrollo social, económico y cuidado por el medio ambiente a productores alrededor del mundo. Al igual que FLO, Fair Trade

USA propone su certificación como un medio de competencia en el mercado internacional de manera justa e igualitaria, permitiendo a las empresas progresar e incrementar sus negocios.

N° de empresas que mantienen esta certificación: 2 de 20

- **Rainforest Alliance Certified:** Nace como una organización no gubernamental (ONG) en el año 1987 con su sede en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos y con programas de trabajo en más de 100 países. Esta organización trabaja para conservar la biodiversidad y asegurar así medios de vida sostenibles transformando las prácticas de uso de suelo, prácticas empresariales y el comportamiento de los consumidores. El sello Rainforest Alliance es reconocido internacionalmente como un símbolo de sostenibilidad ambiental, social y económico que asegura un mejor futuro para todos, basándose en su principal estrategia para detener las principales causas de la deforestación y la destrucción del medio ambiente, capacitando a agricultores, silvicultores y operadores de turismo en prácticas de conservación de tierra, cursos de agua, mejorar medios de vida, protección a los trabajadores y a la comunidad, así como acceso a financiación necesaria para poner en práctica cambios de sostenibilidad.

N° de empresas que mantienen esta certificación: 5 de 20

- **GLOBALG.A.P. (The Global Partnership for Good Agricultural Practice):** Programa de aseguramiento líder en el mundo que comenzó en

1997 denominado EUREPGAP, pues el sector minorista británico en conjunto con supermercados de Europa continental toman conciencia de ciertas inquietudes crecientes entorno al impacto ambiental, salud, seguridad y bienestar de trabajadores y animales, por lo que solucionaron armonizar normas y procedimientos desarrollando un sistema de certificación independiente para las Buenas Prácticas Agrícolas, ayudando a productores a cumplir con criterios aceptados en toda Europa. Con el transcurso de los años este proceso se extendió por algunas partes del mundo, por lo que en el año 2007 EUREPGAP cambia su nombre a GLOBALG.A.P., con la finalidad de reflejar su alcance de buenas prácticas agrícolas a nivel internacional, mejorando la calidad y proceso de productos, ventaja competitiva y expansión de mercado para los productores.

N° de empresas que mantienen esta certificación: 1 de 20

- **Flowers for Kids:** Nace como un programa de educación de flores fundada en el año 2004 por 24 productores de flores ecuatorianas. Sus clases capacitan a maestros floristas, escolares, padres y demás educadores, a como apreciar y cuidar las flores. Este programa se encuentra apoyado y con patrocinio de más de 130 empresas y organizaciones principalmente relacionadas con flores. Con clases de 45 minutos Flowers for Kids enseña a los niños el cuidado y arreglo de flores con instrucciones de biología, ecología, química y arte.

N° de empresas que mantienen esta certificación: 2 de 20

- **Great Place to Work:** Es un centro de investigación y consultoría fundado en el año 1991 con sede en San Francisco, Estados Unidos. Su función principal es la de evaluar a las empresas ya sean pequeñas, medianas, grandes y diversos tipos de industrias orientando a que estas mantengan un ambiente laboral favorable para sus colaboradores y creando valor para estas empresas, fortaleciendo un ambiente de confianza y orgullo en el que los trabajadores disfruten de ejercer sus actividades. El centro Great Place to Work se estableció en Ecuador a inicios del año 2005 y por medio de sus investigaciones y consultorías han logrado publicar hace algunos años la lista de “las mejores 25 empresas para trabajar en el Ecuador” por medio de la revista Ekos Negocios. Actualmente el centro se encuentra en alrededor de 45 país y se encuentra aliado a muchas organizaciones exitosas a nivel mundial.

N° de empresas que mantienen esta certificación: 1 de 20

- **MPS Socially Qualified (SQ):** Esta certificación forma parte de grupo MPS fundado en 1995 en Estados Unidos. Permite demostrar a los productores florícolas que sus productos se cultivan bajo buenas condiciones de trabajo, pues incluye requisitos de salud, seguridad, condiciones laborales, y se encuentra basado en los derechos humanos universales, códigos de conducta y los acuerdos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Este certificado va dirigido a todas aquellas empresas de producción en el sector florícola, pues en la actualidad es importante considerar la preocupación medioambiental y social a nivel internacional por medio de un cultivo responsable y sostenible.

N° de empresas que mantienen esta certificación: 1 de 20

- **MPS GAP Qualified:** Es otra de las certificaciones que forman parte del grupo MPS al igual que MPS SQ, se basa en gran medida a la certificación de GLOBAL G.A.P. europeo mencionado anteriormente. Este certificado es un sistema de garantía de calidad establecido para el sector florícola, cuyos requisitos se establecen en seguridad, cultivo sostenible calidad y fácil identificación de productos, entre otros, lo que permite a las empresas la ampliación de mercados y un mayor fortalecimiento de su imagen corporativa.

N° de empresas que mantienen esta certificación: 1 de 20

5.2 RECOMENDACIONES

- **Gobernanza de la Organización:**

Se recomienda a las empresas florícolas comunicar y difundir de manera formal a todo el personal la misión, visión, objetivos, valores y código de conducta de la empresa, ya que es indispensable el hecho de que cada trabajador pueda conocer y considerar bajo que lineamientos se encuentra laborando y sirva de guía para su comportamiento.

Es fundamental que toda organización, sin importar su tamaño, tenga claramente identificados sus grupos de interés, así como sus expectativas y necesidades que permitan implementar políticas que vinculan a cada uno de ellos con las actividades del negocio y de esta manera poder establecer un plan de seguimiento que permita mantener una mejor relación entre las partes.

Se recomienda definir objetivos, metas y planes de seguimiento para la gestión de RSE, ya que esto implica tomar acciones que involucran la parte económica, social y ambiental, que en el caso de las florícolas es muy importante considerando las actividades que generan y la cantidad de mano de obra que se requiere.

- **Derechos Humanos:**

Es importante que las empresas florícolas que todavía no realizan valoraciones de satisfacción al personal con relación a la gestión de Diversidad e Inclusión lo hagan, siendo una de las herramientas más factibles la elaboración de una encuesta periódica que permita analizar y tomar acciones frente a ello.

De igual forma se debe implementar un protocolo formal para la denuncia de prácticas discriminatorias, o un buzón de quejas que permita conocer las necesidades de los trabajadores, con el fin de brindar mayor confianza y apoyo a su personal y de esta manera poder tomar decisiones que favorezcan el clima laboral y la armonía entre todas las partes relacionadas.

- **Relaciones Laborales:**

Se recomienda a las florícolas tomar acciones de control de seguridad para los trabajadores ya que las actividades en finca requieren equipos y herramientas que protejan la salud e integridad de los trabajadores para lo cual es necesario tomar acciones correctivas o sanciones que aclaren la importancia de su uso y

hagan cumplir un reglamento interno de trabajo y de esta forma prevenir cualquier riesgo o lesión.

- **Medio Ambiente:**

En el caso de las florícolas es fundamental definir e incorporar planes, objetivos e indicadores que permitan evaluar el impacto generado por sus actividades, esto debido a que en ellas se involucra preparación de suelo, cultivo de flores, fumigaciones, sistemas de riego, residuos y desechos tóxicos, envolturas de producto, empaquetado del producto final, entre otros.

Es importante identificar políticas y calificar a los proveedores de los productos necesarios para cumplir con las actividades florícolas que van desde la producción hasta la venta del producto final, con el fin de buscar aspectos novedosos que permitan reducir el impacto ambiental causado por la utilización de los mismos.

Se recomienda elaborar una guía de buenas prácticas florícolas donde se pueda establecer las actividades que se debe tomar en cuenta como base de prevención a la contaminación y mal uso de recursos y residuos, así como la implementación de carteles gráficos que ayuden y permitan un mayor entendimiento para los trabajadores y que sirvan de recordatorio para evitar acciones que puedan poner en riesgo la contaminación del medio.

- **Prácticas Justas de Operación:**

Se recomienda a las empresas florícolas incorporar en mayor medida la adopción de una gestión de RSE y respeto entro todos los grupos de interés, así mismo promover la innovación en el personal con temas relacionados a la Responsabilidad Social con el trabajo de campo y reconocer las aportaciones de los trabajadores con la finalidad de motivar a los mismos a generar mejores prácticas para un desarrollo sustentable.

- **Asuntos de Consumidores:**

Es recomendable implementar sistemas de evaluación de satisfacción al cliente y personal que se encargue de evaluar este tema, pues aunque muchas veces no se mantienen relaciones directas con los mismos, es importante tomar en cuenta sus expectativas y necesidades ya que de esta manera se estará mejorando e innovando la calidad del producto y a la vez generando mejores expectativas del cliente y fidelidad a la marca.

- **Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad:**

Se recomienda a las empresas florícolas optar e involucrarse en proyectos de acción social con organizaciones del entorno y del tercer sector que permitan fortalecer los lazos de solidaridad con aquellos grupos vulnerables, así como en proyectos que favorezcan el emprendimiento del desarrollo comunitario, ya que si bien es cierto se encuentran establecidas en un cantón que ha tenido un gran progreso pero al que

todavía se puede aportar para mejorar las condiciones de sus habitantes y de esta forma contribuir a una sociedad dinámica y colaborativa. Una buena opción es formar parte de los proyectos que realiza el gremio de floricultores EXPOFLORES, mismos que van dirigidos a niños, adultos y ancianos, y que manejan temas relacionados a la RSE.

- Finalmente se recomienda a las empresas florícolas seguir fortaleciendo su gestión de RSE, buscar reconocimientos y certificaciones que les permitan formar parte de un entorno regulado por leyes que facilitan y ayudan a mantener un ambiente saludable y sostenible con todos sus grupos de interés.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alfaya Arias, V. (2002). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE). La empresa "sostenible"*.
2. Atle, M., & Granda, G. (2007). *Innovación y Responsabilidad Social Empresarial*. Madrid: Grupo Editorial Cinca.
3. Correa Jaramillo, J. G. (2007). *Evolución Histórica de los Conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social* (Vol. 10). Colombia.
4. Drucker, P. F. (1996). *Su visión sobre: La administración, La organización basada en la información, La economía, La sociedad*. New York: Norma S.A.
5. Freeman, E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.
6. Hurtado Rodero, R. (2010). *Introducción a la sostenibilidad y la RSC*. España: Netbiblo S.L.
7. Martínez, H. (2005). *La Ética Empresarial al Comienzo del Nuevo Milenio*.
8. Merino de Diego, A. (2005). *Responsabilidad Social Corporativa y PYMES*. Madrid: CECOD.
9. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO. (2012). *Educación para el Desarrollo Sostenible*. París.
10. Pinto, M. A., Winicki, D., Vidal, M., Urquieta, M. I., & Garrido, F. J. (2011). *Responsabilidad Social Empresarial*.
11. Vives, A., & Peinado Vara, E. (2011). *La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina*. Washington, D.C.: Fondo Multilateral de Inversiones.

ANEXOS

**Anexo 1: Encuesta de los siete temas fundamentales de la Norma ISO 26000 de
Responsabilidad Social**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ENCUESTA PARA “VALORACIÓN DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL”

INFORMACIÓN GENERAL:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA _____

RUC O CEDULA DE IDENTIDAD No. _____

DIRECCIÓN _____

NOMBRE DEL ENTREVISTADO _____

CARGO QUE OCUPA _____

TELEFONO EMPRESA _____

CORREO ELECTRÓNICO _____

TEMA	RESPUESTAS		
	SI	PARCIALMENTE	NO
1. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN			
1.1 Existe un compromiso de la dirección de la organización de cumplir y hacer cumplir mínimamente los requisitos legales aplicables (negocio, proceso, servicio). A partir de este mínimo, existe un compromiso de promover la aplicación de buenas prácticas y mejora en la organización.			
1.2 Los valores de la organización fomentan la transparencia y comunicación a todos los niveles.			
1.3 Los valores de la organización permiten integrar los aspectos novedosos de la responsabilidad social con la gestión convencional de la organización: Gestión por objetivos, gestión por procesos, gestión de calidad, gestión medioambiental, gestión de prevención de riesgos, planificación estratégica, planificación y seguimiento operativo, cuadro de mando de la organización.			
1.4 Las personas a cargo de la Dirección de la organización son un ejemplo de respeto para con todo el personal, de transparencia y comunicación e implicación con los grupos de interés.			

TEMA	RESPUESTAS		
	SI	PARCIALMENTE	NO
1.5 Los valores y comportamientos deseados en la organización se han definido en un documento, accesible para todo el personal de la organización. Este documento es accesible para todos los subcontratistas y personal subcontratado que realiza su trabajo en nombre de la organización (si los hubiera)			
1.6 Existen criterios claros en la organización que facilitan la identificación de los grupos de interés (diferentes grupos en contacto con la organización) y sus necesidades / intereses.			
1.7 Se han identificado todos los grupos de interés de la organización y los integrantes de los mismos.			
1.8 Existen criterios para ponderar su importancia de cara a la competitividad de la organización y se han establecido planes o programas de actuación con base en estas prioridades			
1.9 El concepto de calidad se ha integrado a lo largo y ancho de la organización (prestación del servicio o atención al cliente)			
1.10 El concepto de Diversidad / No discriminación se ha integrado a lo largo y ancho de la organización, y se promueve desde la dirección.			
1.11 Se han definido objetivos y metas generales, indicadores medibles, responsables y plazos para la gestión de la RS.			
1.12 Estos objetivos y metas de la organización se siguen con regularidad, se analizan los incumplimientos y se toman acciones cuando procede.			
2. DERECHOS HUMANOS			
2.1 La organización ha puesto en marcha un plan de acciones en materia de Gestión de la Diversidad e Inclusión.			
2.2 El Plan de acciones relacionado con la Gestión de la Diversidad e Inclusión incluye / aplica a todo el personal de la organización.			
2.3 Existe un protocolo para la detección y denuncia interna de prácticas discriminatorias. Este protocolo / proceso incluye las fases de emisión de la denuncia, el análisis, la respuesta al y la implantación hasta la resolución.			
2.4 La organización valora periódicamente la satisfacción del personal con las acciones relacionadas con la gestión de la Diversidad e Inclusión.			

TEMA	RESPUESTAS		
	SI	PARCIALMENTE	NO
2.5 La organización garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso a los nuevos puestos de trabajo por parte de todas las personas, independientemente de su condición de raza, genero, edad, creencia, orientación sexual, discapacidad.			
2.6 La organización garantiza la igualdad de oportunidades en la retribución, (tanto salario fijo, como variable o por objetivos) de todo el personal independientemente de su condición de raza, genero, edad, creencia, orientación sexual, discapacidad.			
2.7 Cuando se produce una vacante en un puesto de trabajo, se plantea la posibilidad de incorporar una persona con discapacidad al mismo.			
2.8 La organización cumple con la Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad.			
3. RELACIONES LABORALES			
3.1 La organización establece de forma preferente relaciones permanentes (contratos indefinidos) con su personal.			
3.2 La organización protege la privacidad y los datos de carácter personal del personal contratado.			
3.3 La organización respeta el derecho de su personal a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos vigentes.			
3.4 La organización compensa a su personal por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos.			
3.5 La organización respeta los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva.			
3.6 La organización analiza y controla los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades.			
3.7 La organización proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el equipo de gestión de emergencias.			
3.8 La organización dispone de ambientes saludables y agradables para el trabajo.			
3.9 Existe un clima laboral sano, participativo, transparente, respetuoso y comunicativo en la organización.			

TEMA	RESPUESTAS		
	SI	PARCIALMENTE	NO
3.10 Se realizan acciones en la organización para conocer las expectativas y necesidades del personal en materia de conciliación.			
4. MEDIO AMBIENTE			
4.1 Existe un compromiso por parte de la organización de prevenir la contaminación generada por sus servicios prestados y actividades que realizan.			
4.2 Este compromiso incluye la mejora de forma continua de su desempeño ambiental, favoreciendo el objetivo global del desarrollo sostenible.			
4.3 La organización identifica, registra y evalúa aquellos aspectos de sus actividades, y servicios que causan o pueden causar impactos al medio ambiente.			
4.4 La organización establece un programa de gestión con objetivos y metas con el objeto de mejorar los impactos en el entorno producidos por sus actividades.			
4.5 La organización tiene un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a su actividad, así como para mitigar los impactos adversos en el entorno.			
4.6 La organización promueve una conciencia respetuosa entre su personal en el trato con el medio ambiente dentro del trabajo.			
4.7 La organización promueve una conciencia respetuosa entre su personal en el trato con el medio ambiente fuera del trabajo.			
5. PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN			
5.1 Los valores de la organización previenen cualquier práctica que puede relacionarse como corrupción, soborno, cohecho en la relación con clientes / la administración.			
5.2 Las personas responsables de la organización son un ejemplo de comportamiento ético (anti-corrupción), en sus relaciones con los clientes y con la Administración Pública.			
5.3 La organización es un referente en su ámbito en temas relacionados con la Responsabilidad Social / Respeto.			
5.4 La organización promueve la adopción de la Responsabilidad Social / el Respeto en su entorno y grupos de interés.			
5.5 La organización promueve la innovación entre todo el personal. Premia y reconoce los esfuerzos / aportaciones del personal implicado.			

TEMA	RESPUESTAS		
	SI	PARCIALMENTE	NO
6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES			
6.1 Los principios de la calidad forman parte de la cultura de la organización con objeto de conseguir la máxima satisfacción de clientes / consumidores.			
6.2 Existe un compromiso continuo con la calidad y la innovación, incluyendo en el diseño del servicio criterios éticos, laborales, sociales y ambientales.			
6.3 La organización presenta en todo momento una información clara y honesta de su oferta de servicios a cliente/consumidores.			
6.4 La organización vela por la seguridad del servicio que pone a disposición de los consumidores / clientes.			
6.5 Existe un sistema para admitir, registrar y tramitar las reclamaciones de los clientes/consumidores.			
6.6 El sistema de gestión de las reclamaciones incluye el análisis de las causas, el tratamiento dado a la reclamación y la respuesta dada.			
6.7 La organización realiza evaluaciones de la satisfacción del cliente.			
6.8 Se establecen y ponen en marcha acciones, con responsables y plazos, para la mejora de situaciones no satisfactorias.			
7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
7.1 Conocen a las organizaciones del entorno que promueven la competitividad, innovación, trabajo colaborativo. Ej. Asociaciones, colegios profesionales			
7.2 Entablan relación con estas organizaciones. Proponen proyectos o colaboran en proyectos y grupos de trabajo en curso.			
7.3 Conocen las organizaciones del tercer sector del entorno (ONGs, fundaciones, asociaciones de tiempo libre), y sus proyectos más relevantes.			
7.4 Colaboran con estas organizaciones en los proyectos sociales en curso o les proponen nuevos proyectos en colaboración.			
7.5 Se implican en proyectos que favorecen el espíritu emprendedor, las cooperativas de mujeres y grupos en peligro de exclusión social.			
7.6 Se implican en proyectos que favorecen el desarrollo económico y tecnológico de la comunidad local.			